

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el área dental del
Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**

Tesis presentada por la Bachiller:

Villena Moran, Analucia Shantall

ORCID: 0009-0004-7712-5810

para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesor(a):

Dra. Abarca Benavente, Victoria

ORCID: 0000-0002-6632-4687

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 30 de Abril del 2025

Dictamen: 013320-C-EPG-2025

Visto el borrador del expediente 013320, presentado por:

2023001752 - VILLENA MORAN ANALUCIA SHANTALL

Titulado:

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DENTAL DEL
HOSPITAL REGIONAL DEL SUR DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ. AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**29266386 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO
DICTAMINADOR**



**29396321 - RAMOS VERA FANY CIRALENA
DICTAMINADOR**



**29522578 - CALDERON RONDON BERTHING SERAFIN
DICTAMINADOR**



CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DENTAL DEL HOSPITAL REGIONAL DEL SUR DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ. AREQUIPA, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	16%	12%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	5%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.usmp.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	repository.usta.edu.co	1%
	Fuente de Internet	
4	alicia.concytec.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.untumbes.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	oactiva.ucacue.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

*A mis padres, por impulsarme y apoyarme
siempre en cada paso, brindarme
incondicionalmente su amor y
protección.*

*A mis abuelos, que desde el amor y la
comprensión me formaron desde muy niña para
solo tener el cielo como
límite.*



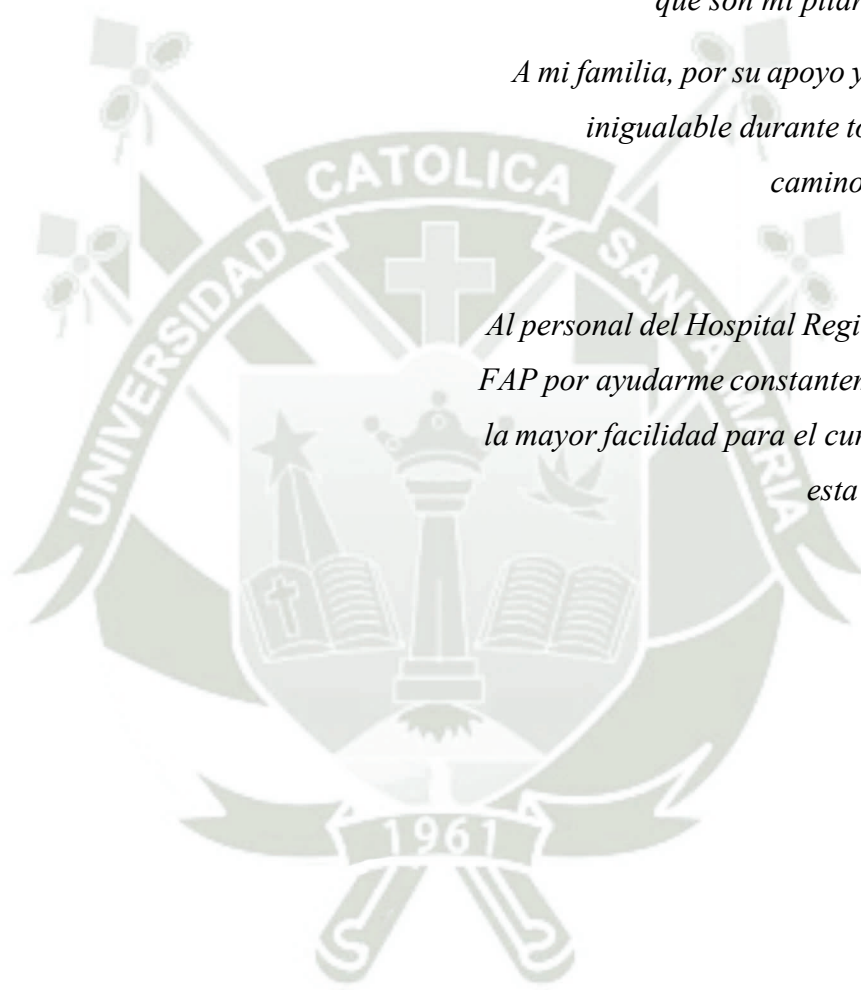
AGRADECIMIENTOS

*A Dios, por darme salud y protección en los
mejores, así como en los peores días y por
cuidar a mi familia*

que son mi pilar fundamental.

*A mi familia, por su apoyo y comprensión
inigualable durante todo este largo
camino de formación
profesional.*

*Al personal del Hospital Regional del Sur –
FAP por ayudarme constantemente y darme
la mayor facilidad para el cumplimiento de
esta investigación*



EPÍGRAFE

*Es necesario
aprender lo que
necesitamos y no
únicamente lo
que queremos.*

Paulo Coelho



RESUMEN

La calidad de atención humanizada es uno de los indicadores más importantes que va a contribuir a la satisfacción del paciente, es así que esta investigación tuvo por objetivo relacionar la calidad de atención y la satisfacción del paciente recibido en el área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú ubicado en la Provincia de Arequipa, en el año 2024. Corresponde a una investigación comunicacional, observacional, prospectiva, transversal, descriptiva, de nivel correlacional, aplicamos una encuesta física con dos instrumentos, los cuáles fueron, el cuestionario SERVPERF sobre la calidad de atención y el cuestionario SUCE para el grado de satisfacción; donde ambos instrumentos fueron medidos por una muestra de 97 usuarios del área dental entre varones y mujeres. Teniendo como resultado en cuanto a la calidad de atención que el mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 68.0%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben una atención satisfactoria en general. Por otro lado, el 32.0% de los pacientes considera la calidad de atención como "Medio", lo que señala que aún existen aspectos susceptibles de mejora para elevar la experiencia de atención recibida. Y en cuanto a la satisfacción del paciente el mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 91.8%, lo que indica que la gran mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en general. En contraste, el 8.2% de los pacientes califica su satisfacción como "Medio", lo que sugiere que un pequeño grupo percibe áreas donde la experiencia podría mejorarse. Analizando la relación entre ambas variables obtuvimos como resultado que el coeficiente de correlación de Pearson es 0.036 con un valor p de 0.729. Frente a lo expuesto se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula, concluyéndose que no existió influencia entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente del Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.

Palabras clave: Calidad de atención de salud, satisfacción del paciente, área dental.

ABSTRACT

The quality of humanized care is one of the most important indicators that will contribute to patient satisfaction. Thus, this research aimed to relate the quality of care and patient satisfaction received in the Dental Department of the Southern Regional Hospital of the Peruvian Air Force, located in the Province of Arequipa, in 2024. This research was conducted as a communicational, observational, prospective, cross-sectional, descriptive, correlational study. We applied a physical survey with two instruments: the SERVPERF questionnaire on quality of care and the SUCE questionnaire for satisfaction. Both instruments were measured by a sample of 97 dental patients, both male and female. The results, regarding quality of care, showed that the highest percentage fell into the "High" category, at 68.0%, indicating that the majority of patients perceived overall satisfactory care. On the other hand, 32.0% of patients consider the quality of care to be "Medium," indicating that there are still areas that could be improved to enhance their experience. Regarding patient satisfaction, the highest percentage falls into the "High" category at 91.8%, indicating that the majority of patients are satisfied with the care they receive overall. In contrast, 8.2% of patients rated their satisfaction as "Medium," suggesting that a small group perceived areas where the experience could be improved. Analyzing the relationship between both variables, we found a Pearson correlation coefficient of 0.036 with a p-value of 0.729. Based on the above, the research hypothesis was rejected and the null hypothesis was accepted, concluding that there was no influence between the quality of care and patient satisfaction in the Dental Area of the Southern Regional Hospital of the Peruvian Air Force.

Keywords: Quality of health care, patient satisfaction, dental area.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

EPÍGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN 1

HIPÓTESIS..... 2

OBJETIVOS 3

1. Objetivo general..... 3

2. Objetivos específicos 3

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL 4

1. Marco Teórico 5

1.1. Calidad 5

1.2. Dimensión de la calidad 6

1.2.1. Dimensión de elementos tangibles..... 6

1.2.2. Dimensión de fiabilidad 6

1.2.3. Dimensión de seguridad..... 6

1.2.4. Dimensión de capacidad de respuesta..... 7

1.2.5. Dimensión de empatía..... 7

1.3. Evaluación de la calidad 8

1.3.1. Oportunidad 8

1.3.2. Eficacia 8

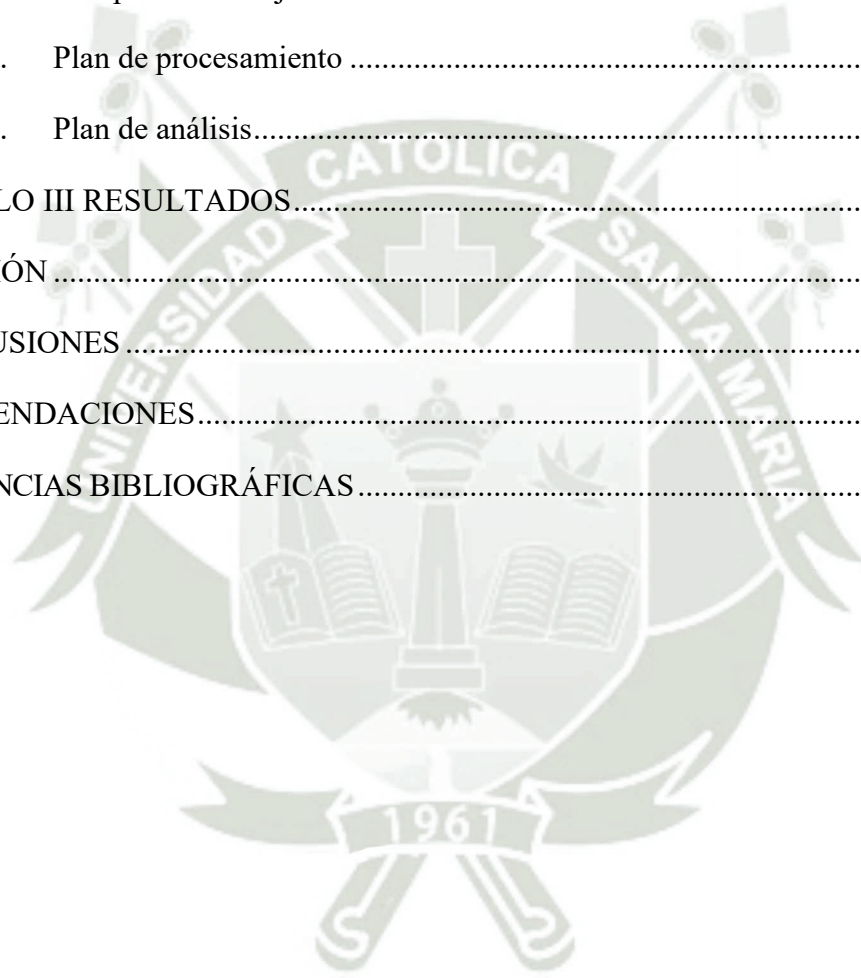
1.3.3. Integralidad 8

1.3.4. Accesibilidad..... 8

1.3.5. Seguridad 8

1.3.6.	Respeto al usuario	9
1.3.7.	Información completa	9
1.4.	Satisfacción del usuario	9
1.5.	Modelo SERVQUAL	11
1.6.	Modelo SERVPERF	12
2.	Análisis de antecedentes investigativos	12
2.1.	Antecedentes Internacionales	12
2.2.	Antecedentes Nacionales	14
2.3.	Antecedentes Locales	16
CAPÍTULO II METODOLOGÍA		19
1.	Técnicas e instrumentos	20
1.1.	Técnica	20
1.2.	Instrumentos	20
1.2.1.	Descripción de los Instrumentos	20
2.	Campo de verificación	23
2.1.	Ubicación espacial	23
2.1.1.	Ámbito general	23
2.1.2.	Ámbito específico	23
2.2.	Ubicación temporal	23
2.3.	Unidades de estudio	23
2.3.1.	Población	23
2.3.2.	Muestra	24
2.3.3.	Muestreo	24
3.	Estrategia de recolección de datos	25
3.1.	Organización	25
3.2.	Recursos	25

3.2.1. Recursos humanos	25
3.2.2. Materiales.....	25
3.2.3. Recursos económicos	25
3.2.4. Institucionales	25
3.3. Confiabilidad y Validación de los Instrumentos.....	25
3.4. Criterios para el manejo de resultados	26
3.4.1. Plan de procesamiento	26
3.4.2. Plan de análisis.....	26
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	27
DISCUSIÓN	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calidad de atención del paciente según la dimensión: fiabilidad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	28
Tabla 2 Calidad de atención del paciente según la dimensión: capacidad de respuesta, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	29
Tabla 3 Calidad de atención del paciente según la dimensión: seguridad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	30
Tabla 4 Calidad de atención del paciente según la dimensión: empatía, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	31
Tabla 5 Calidad de atención del paciente según la dimensión: aspectos tangibles, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	32
Tabla 6 Calidad de atención del paciente según las dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	33
Tabla 7 Calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	34
Tabla 8 Satisfacción del paciente según la dimensión: clínica, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	35
Tabla 9 Satisfacción del paciente según la dimensión: administrativa, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	36
Tabla 10 Satisfacción del paciente comparando sus dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	37
Tabla 11 Satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Calidad de atención del paciente según la dimensión: fiabilidad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	28
Figura 2 Calidad de atención del paciente según la dimensión: capacidad de respuesta, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	29
Figura 3 Calidad de atención del paciente según la dimensión: seguridad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	30
Figura 4 Calidad de atención del paciente según la dimensión: empatía, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	31
Figura 5 Calidad de atención del paciente según la dimensión: aspectos tangibles en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024.....	32
Figura 6 Calidad de atención del paciente según las dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024.....	33
Figura 7 Calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	34
Figura 8 Satisfacción del paciente según la dimensión: clínica, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024.....	35
Figura 9 Satisfacción del paciente según la dimensión: administrativa, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	36
Figura 10 Satisfacción del paciente comparando sus dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024.....	37
Figura 11 Satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024.....	38
Figura 12 Calidad de atención relacionada con la satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024	39

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MODELOS DE INSTRUMENTOS	49
ANEXO 2 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN	53
ANEXO 3 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	56



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la calidad de la atención y el nivel de satisfacción del usuario son aspectos fundamentales, dado que los servicios de salud desempeñan un rol esencial en la vida de las personas. Por esta razón, es responsabilidad de cada institución sanitaria procurar que se cumplan las expectativas de los pacientes respecto a la atención recibida, lo que repercute directamente en su grado de satisfacción. No obstante, ofrecer una atención médica de calidad, reflejada tanto en la percepción de los pacientes como en la del personal de salud, continúa siendo un reto constante en nuestro contexto. Es común observar en los medios de comunicación testimonios de usuarios y profesionales del sector que manifiestan su descontento respecto a diversos aspectos, tales como la atención brindada, el estado de la infraestructura, el trato recibido, la falta de insumos, las condiciones laborales y la inadecuación de los espacios físicos (1).

El Ministerio de Salud realiza un avance conceptual significativo al establecer que uno de los principios de su política de salud es ver la “calidad de la atención como derecho ciudadano”. No obstante, se observa una falta de análisis profundo sobre las implicancias de este principio. Los enfoques internacionales tienden a reconocer la salud como un derecho humano, cuyo disfrute es inalienable y debe ser independiente de cualquier barrera que lo limite; y se destaca la calidad como una característica esencial de este derecho (2).

Cantú H señala que la satisfacción del usuario es un servicio o bien que no puede ser almacenado, es difícil de evaluar y tiene una duración breve, ya que se ofrece bajo demanda. La calidad de un servicio es evaluada por el cliente en el momento de su recepción, por lo que esta experiencia se ve condicionada por el tiempo de espera, la duración del servicio y los errores que puedan ocurrir durante su prestación, así como por el comportamiento, actitud y competencia del proveedor (3).

El Ministerio de Salud indica que la satisfacción debe reflejar el cumplimiento de las percepciones y expectativas del usuario con respecto a los servicios brindados por cada establecimiento. Por lo tanto, el desafío que enfrenta una institución sanitaria es mejorar la calidad de estos servicios para lograr la satisfacción del paciente, considerando que la variabilidad en la aprobación de sus necesidades satisfechas depende del contexto y las circunstancias en las que se recibe el servicio (4).

HIPÓTESIS

Dado que, la calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados; y la satisfacción se puede definir como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario:

Es probable que, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.



OBJETIVOS

1. Objetivo general

Evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente recibido en el Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.

2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de calidad de atención recibida en el Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención recibida en el Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.





CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1. Marco Teórico

1.1. Calidad

En el contexto nacional, el Ministerio de Salud ha llevado a cabo una revisión de la normativa correspondiente al “Sistema de Gestión de Calidad en Salud”, con la finalidad de optimizar las condiciones en la prestación de los servicios. Esta normativa proporciona un marco orientador para la puesta en marcha de estrategias que permitan fortalecer la calidad de la atención brindada (4). A medida que la humanidad ha progresado, particularmente en el campo de la medicina, se vuelve indispensable promover la humanización en la atención sanitaria y garantizar la prestación de servicios de alta calidad. Esta calidad debe sustentarse en acciones orientadas a asegurar el acceso equitativo a los servicios de salud, respaldadas por la formación adecuada del personal y el uso eficiente de los recursos disponibles. Todo ello contribuye a la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida. La calidad, entendida como un proceso integral, debe responder de manera coherente a las necesidades y expectativas de la población, caracterizándose por su solidez profesional, eficacia, productividad y capacidad de brindar una atención personalizada, continua y en permanente mejora, con un impacto tangible tanto en el usuario como en el entorno del sistema de salud (5).

Según Malagón et al, la calidad en el ámbito de la salud debe constituirse como el propósito principal de las instituciones o entidades prestadoras de servicios, y solo puede ser alcanzada si se ejecutan correctamente todos los elementos fundamentales de un modelo adecuado de gestión. Garantizar dicha calidad, entendida como el conjunto de planes, programas, estrategias, acciones y condiciones específicas orientadas a la satisfacción del usuario, requiere del uso de herramientas clave provenientes de la ingeniería aplicada a una gestión eficiente (6).

Alcalde Pablo plantea que la calidad en la atención puede definirse como la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades de los usuarios y, en ciertos casos, superar sus expectativas con respecto al servicio o producto ofrecido. A modo ilustrativo, al hospedarse en un hotel de cuatro estrellas, el cliente espera que se cumplan ciertos estándares básicos, como una habitación limpia, ordenada, con un ambiente confortable y un servicio eficiente. Estas expectativas constituyen el mínimo esperado. No obstante, si además se incluyen detalles adicionales, como flores y una nota de agradecimiento tras la limpieza, se genera una experiencia que supera las expectativas iniciales del usuario. Este tipo de acciones sencillas, pero significativas, contribuyen de forma directa a alcanzar altos niveles de satisfacción, incentivando la fidelización del cliente y su recomendación del servicio a otras personas (7).

1.2. Dimensión de la calidad

1.2.1. Dimensión de elementos tangibles

El concepto de tangibilidad hace referencia a aquello que puede ser percibido de forma directa a través de los sentidos, particularmente mediante el tacto. Este término se aplica a fenómenos concretos y observables, como la textura escamosa de un pez o la aspereza de una superficie. En el ámbito organizacional, los elementos tangibles comprenden la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los materiales utilizados para la comunicación. Estos constituyen los aspectos visibles y perceptibles que el cliente puede identificar dentro de la institución. Aspectos como la limpieza, la modernidad y el estado de la infraestructura son valorados en relación con las personas, los espacios físicos y los fines institucionales (8).

En este sentido, Cottle D define la tangibilidad como el conjunto de evidencias físicas y objetos que forman parte del servicio, incluyendo instalaciones, equipos y la presentación del personal (9).

1.2.2. Dimensión de fiabilidad

Según la Real Academia Española (RAE), fiabilidad se define como la cualidad de ser fiable, lo que implica seguridad y buenos resultados, además de la probabilidad de un funcionamiento adecuado de algo (10). La fiabilidad se refiere a la probabilidad de que un dispositivo opere correctamente durante un periodo específico y en las condiciones de servicio que se presenten. Se aclara que la fiabilidad no es una predicción, sino que representa la probabilidad de funcionamiento correcto de un dispositivo (o de una persona). Desde la perspectiva de la ingeniería, la fiabilidad se define como la probabilidad de que un aparato, dispositivo o persona realice una función específica bajo condiciones establecidas durante un tiempo determinado, es decir, entre cero y T (11).

1.2.3. Dimensión de seguridad

Los pacientes demandan que los procedimientos, herramientas y metodologías aplicadas en la atención médica se fundamenten en evidencia científica validada, con el propósito de minimizar el riesgo de ocurrencia de eventos adversos o, en su defecto, mitigar sus consecuencias. La seguridad, en este contexto, se concibe como una cualidad vinculada al conocimiento, la competencia y la capacidad de

los profesionales para comunicar información sobre el servicio de manera clara, accesible y precisa. Asimismo, implica la facultad de generar un entorno de confianza que facilite la expresión de las necesidades del paciente, permitiendo así una atención más adecuada (9). En esencia, se trata de identificar, evaluar y corregir aquellas condiciones que puedan representar un riesgo de accidentes (12).

Según Malgón et al, la responsabilidad de velar por la seguridad en el entorno hospitalario recae en todo el personal, especialmente ante situaciones de emergencia. De acuerdo con esta perspectiva, el director del establecimiento, junto con los responsables del área de seguridad, debe realizar al menos una inspección mensual. En caso de detectarse fallos o deficiencias, será indispensable implementar las medidas correctivas pertinentes (13).

1.2.4. Dimensión de capacidad de respuesta

Se enfoca en evaluar la adaptabilidad de una organización para satisfacer las necesidades del cliente en términos de rapidez, disponibilidad y cumplimiento (8). Esto implica la actitud que se manifiesta para asistir a los clientes y ofrecer un servicio ágil. La capacidad de respuesta también abarca el cumplimiento puntual de los compromisos adquiridos. La accesibilidad también forma parte de esta dimensión, refiriéndose a la facilidad con la que los clientes pueden comunicarse con la organización (9).

1.2.5. Dimensión de empatía

Esta habilidad consiste en reconocer las emociones ajenas, así como entender sus deseos y necesidades, lo que es esencial para formar relaciones sociales y vínculos personales. Implica comprender las emociones y preocupaciones de los demás, y cómo cada persona puede sentir de manera distinta (9).

Según Roche, Robert la empatía es la capacidad de conectar emocional y cognitivamente con los demás, siendo fundamental para establecer relaciones interpersonales positivas. Desde esta perspectiva, la empatía es una disposición emocional que mejora la calidad de las interacciones sociales (14).

Urbano, David; Toledano, Nuria añade que la empatía, a menudo denominada inteligencia interpersonal, es la habilidad cognitiva para compartir un contexto común desde la perspectiva de otro individuo. Se puede afirmar que la empatía refleja la capacidad de una persona para comprender y compartir las emociones de otros. En el ámbito empresarial, actuar con empatía ofrece ventajas significativas, ya que permite al empresario entender mejor el comportamiento de las personas

con las que interactúa y cómo toman decisiones. También implica reconocer las necesidades y preocupaciones de los demás, poniéndose en su lugar y respondiendo adecuadamente a sus emociones. Los empresarios que demuestran empatía suelen ganar un alto reconocimiento social y popularidad, ya que son capaces de escuchar y comprender las inquietudes y motivaciones de los demás (15,8).

1.3. Evaluación de la calidad

El Ministerio de Salud de Perú (MINSA) establece que la evaluación de la calidad en la prestación de servicios de salud debe ser una prioridad en la gestión del sector. Por lo tanto, la calidad se define como el grado en que la atención proporcionada logra equilibrar las expectativas y necesidades del usuario (16,2).

1.3.1. Oportunidad

Habilidad para responder de manera adecuada y en el momento preciso ante una necesidad médica, minimizando riesgos y maximizando beneficios (17).

1.3.2. Eficacia

Se refiere a la prestación de servicios médicos mediante la correcta aplicación de normas, protocolos y procedimientos establecidos (17).

1.3.3. Integralidad

Programa integral que incluye acciones dirigidas a la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, así como a la recuperación y rehabilitación del estado de salud, con un enfoque centrado tanto en el individuo como en su entorno comunitario (17).

1.3.4. Accesibilidad

Disminución de las brechas geográficas, sociales, económicas, culturales y estructurales, con el objetivo de garantizar que tanto las personas como sus comunidades puedan acceder de manera equitativa a los servicios de salud (17).

1.3.5. Seguridad

Condiciones ofrecidas por un establecimiento de salud a sus usuarios, orientadas a la prevención de riesgos presentes en el entorno donde se brinda la atención sanitaria (17).

1.3.6. Respeto al usuario

Cada individuo posee derechos, por lo que es responsabilidad de cada establecimiento de salud respetar sus características individuales y su cultura (17).

1.3.7. Información completa

Los pacientes tienen derecho a recibir información médica que sea veraz, oportuna, clara y comprensible, para facilitar la toma de decisiones sobre su salud (17).

1.4. Satisfacción del usuario

La satisfacción se entiende como la sensación de bienestar que experimenta una persona al recibir un bien o servicio que cumple o supera sus expectativas. Este concepto posee un carácter subjetivo, ya que está influenciado por factores culturales, sociales, económicos, políticos y religiosos propios de cada individuo (18). Cuando un cliente manifiesta insatisfacción respecto a un producto o servicio, generalmente responde a la percepción de deficiencias o fallas que generan descontento. Por ello, es fundamental que las organizaciones comprendan a fondo las características de sus productos y conozcan las expectativas del consumidor, quien busca calidad, ausencia de defectos, precios accesibles y disponibilidad oportuna, elementos que favorecen la satisfacción y fidelización del usuario (19).

En este sentido, la satisfacción del cliente surge cuando los bienes o servicios ofrecidos carecen de fallas y se ajustan o superan sus necesidades, manteniéndose dentro de un costo razonable (20).

Cantú Humberto, sostiene que la satisfacción del usuario se refiere a un servicio o producto que, por su naturaleza, no puede almacenarse, presenta dificultades para su evaluación previa y tiene una duración limitada, ya que se brinda únicamente bajo demanda. La percepción de la calidad se forma en el momento en que el usuario accede al servicio, por lo que factores como el tiempo de espera, la duración del procedimiento, los posibles errores durante su ejecución, así como la actitud, comportamiento y competencia del personal, influyen significativamente en dicha percepción (3).

Por su parte, el Ministerio de Salud establece que la satisfacción del usuario debe estar alineada con sus percepciones y expectativas respecto a los servicios que recibe en cada establecimiento de salud. En consecuencia, una de las principales metas institucionales consiste en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos para alcanzar niveles

satisfactorios de atención. Esta satisfacción varía según el contexto y las condiciones particulares en las que se presta el servicio (4).

La evaluación de los niveles de satisfacción de los pacientes en los distintos servicios de salud es fundamental y debe ser considerada una herramienta clave en la gestión institucional, orientada a la toma de decisiones que garanticen una atención médica de calidad. Esto no solo impacta positivamente en el bienestar individual del paciente, sino también en el funcionamiento general del sistema de salud. En este sentido, es importante destacar que lo que no se mide no puede ser evaluado, y, por lo tanto, no puede mejorarse. En definitiva, la satisfacción del paciente se manifiesta como una experiencia subjetiva que responde positiva o negativamente a las expectativas sobre el servicio recibido. Ofrecer una atención sanitaria de alta calidad implica analizar continuamente esta variable, ya que las evaluaciones correspondientes proporcionan información valiosa para ajustar los servicios prestados y asegurar que estos cumplan e idealmente superen las expectativas de los usuarios (21,22).

Medir el nivel de satisfacción del paciente en relación con la atención recibida puede contribuir al cumplimiento de tres propósitos fundamentales

- Favorecer y consolidar el vínculo entre el usuario y el centro de atención sanitaria.
- Identificar la influencia que ejercen los proveedores directos del servicio en la percepción del usuario.
- Analizar la calidad de los servicios ofrecidos por una institución de salud y su relación con la satisfacción del paciente

La importancia creciente de la percepción de calidad ha impulsado la adopción de métodos que respondan a las expectativas de los usuarios. Uno de los mecanismos más comunes para medir dicha percepción son las encuestas mediante cuestionarios estructurados, los cuales están diseñados para obtener respuestas consistentes y facilitar un análisis riguroso (23). En este sentido, si se parte del principio de que los servicios de salud deben estar en sintonía con las exigencias del entorno sanitario, se promoverá una mejora constante, orientada a responder eficazmente a las necesidades y expectativas de los usuarios (24).

De acuerdo con Álvarez Francisco, para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es indispensable utilizar instrumentos específicos, adaptados a las características propias de cada institución. Estos deben contemplar indicadores de estructura, procesos y resultados, lo cual permite formular un plan de mejora continua en la prestación de servicios. Por tanto, optimizar la calidad en el ámbito sanitario requiere seguir una serie de acciones progresivas y sostenidas, con la finalidad de lograr altos niveles de competitividad, satisfacer plenamente al usuario, superar sus expectativas y transformar el establecimiento en una organización reconocida por su excelencia (25).

Todo centro de salud, sin importar su nivel de complejidad, tiene el deber de ofrecer atención médica de calidad, con el objetivo de reducir al mínimo o eliminar por completo las quejas derivadas de una atención deficiente. Para ello, es fundamental aplicar estrategias de mejora continua, responsabilidad que recae en los gestores, quienes deben destinar los recursos necesarios para liderar el proceso, además de incentivar y comprometer al personal con el desarrollo del proyecto de mejora (26).

La elaboración de un plan estratégico enfocado en la mejora de la atención permite a las organizaciones alcanzar sus metas y objetivos previamente definidos. En este contexto, los centros de salud deben implementar herramientas de evaluación que permitan valorar la calidad del servicio considerando criterios como eficiencia, eficacia, accesibilidad, equidad y aceptabilidad. De esta manera, se garantiza una atención sanitaria adecuada, que no solo minimice los riesgos para el paciente en el proceso de gestión de su salud, sino que también asegure el máximo beneficio posible (27,28).

1.5. Modelo SERVQUAL

Esta herramienta de evaluación, desarrollada en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, consiste en una escala diseñada para medir la calidad del servicio mediante la comparación entre las expectativas y percepciones del cliente (23). La calidad se establece a partir de la diferencia existente entre lo que el usuario espera y lo que realmente experimenta durante la prestación del servicio. El modelo SERVQUAL, en su versión adaptada al ámbito sanitario, consiste en una encuesta estructurada específicamente para ser aplicada en instituciones de salud. Esta incluye un total de 44 ítems: 22 orientados a evaluar las expectativas del paciente y 22 a medir sus percepciones. Las preguntas están organizadas en torno a cinco dimensiones fundamentales: empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles (26).

1.6. Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor en 1992 como una alternativa frente a las críticas dirigidas al modelo SERVQUAL, se centra exclusivamente en las percepciones de los usuarios para medir la calidad del servicio. Esta herramienta de evaluación, al igual que SERVQUAL, se compone de 22 ítems, lo que contribuye a una mayor simplicidad en su aplicación (23). Su fundamento teórico radica en la idea de que los individuos tienden a sobreestimar sus expectativas. Si bien este modelo prescinde del análisis de las expectativas del paciente al valorar la calidad del servicio, mantiene las mismas dimensiones que el modelo original de SERVQUAL (29,21).

2. Análisis de antecedentes investigativos

2.1. Antecedentes Internacionales

- a) Áreas, William (30). Calidad de atención a pacientes de la Unidad Odontológica Especializada, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Nicaragua ,2023. El propósito principal de este artículo es analizar la calidad de la atención brindada a los pacientes en la unidad odontológica especializada del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Se trata de un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño transversal y carácter prospectivo, llevado a cabo en dicha institución hospitalaria. La relevancia del trabajo radica en su aporte al conocimiento dentro del ámbito de la odontología y la salud pública, al proporcionar información empírica sobre una realidad específica. Estos resultados pueden constituir una base útil tanto para futuras investigaciones como para el diseño e implementación de políticas en salud. La recolección de datos se efectuó mediante una guía de encuesta aplicada en la unidad odontológica especializada, abarcando un universo de 125 pacientes. Entre los hallazgos más destacados, se observa que el grupo etario predominante corresponde a personas entre 31 y 40 años; la mayoría de los encuestados son mujeres, residentes en zonas urbanas, con un nivel educativo profesional y afiliados al Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (INSS). En cuanto a los aspectos evaluados, tales como la infraestructura física, equipamiento médico, personal disponible, calidad del trato, claridad de la información, comunicación, tiempos de espera y de atención, todos fueron calificados de manera positiva. En general, los pacientes manifestaron un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.

- b) Badillo et al (31). Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022. Colombia, 2022.
- Introducción: La percepción de satisfacción del paciente respecto al servicio recibido constituye un factor determinante tanto en la calidad de los resultados clínicos como en el seguimiento adecuado de los cuidados indicados. En este sentido, el profesional de la salud debe considerar los diversos factores que influyen en dicha satisfacción, con el fin de optimar la atención brindada y fomentar una mayor adherencia a los tratamientos por parte de los pacientes.
- Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica integral odontológica de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca.
- Metodología: Se llevó a cabo un estudio observacional analítico de corte transversal. Para la recolección de información se utilizó un cuestionario elaborado por los investigadores, adaptado de un estudio previo desarrollado en la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga por residentes del programa de ortodoncia. El instrumento incluyó variables sociodemográficas y aspectos vinculados a la satisfacción con los servicios odontológicos, en pacientes atendidos durante el segundo semestre de 2021 y el primero de 2022. La satisfacción fue clasificada en tres niveles: buena, regular y mala, según la puntuación obtenida por cada participante. Los datos se registraron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y posteriormente fueron analizados mediante el software STATA versión 14.0, aplicando estadística descriptiva, bivariada y multivariada. Se consideraron estadísticamente significativos los valores de p inferiores a 0,05. El estudio cumplió con los lineamientos éticos establecidos en la Resolución 8430 de 1993.
- Resultados: Se incluyó un total de 275 participantes, predominando el sexo femenino (56,36%) y el estrato socioeconómico 2 (38,55%).
- Conclusión: El 99,27% de los pacientes evaluados manifestó un nivel alto de satisfacción con los servicios odontológicos recibidos.

- c) Hurel, Carla; Cabrera, Gladys (32). Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. Ecuador, 2023. La salud pública, como disciplina científica, tiene como propósito principal la prevención de enfermedades, la extensión de la vida y la promoción del bienestar general mediante acciones organizadas a nivel comunitario. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron atención odontológica en un centro de salud ubicado en el distrito norte de la zona urbana de la ciudad de Cuenca, durante el periodo comprendido entre octubre de 2021 y febrero de 2022. Materiales y métodos: El estudio se enmarca dentro de un diseño descriptivo, con un enfoque cuantitativo y corte transversal. Para la recolección de datos se empleó el modelo de encuesta SERVQUAL, previamente validado, aplicado a una muestra de 428 usuarios. Resultados: Los hallazgos revelaron un alto nivel de insatisfacción, reportado por el 75% de los encuestados. Conclusiones: Se identificó una percepción generalizada de insatisfacción tanto por parte de los usuarios como del personal del centro de salud. Asimismo, se evidenciaron posibles relaciones entre el nivel de satisfacción y variables como la edad, el nivel educativo y el tipo de cita. En contraste, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en función del sexo de los participantes.

2.2. Antecedentes Nacionales

- a) Lupaca, Rey; Pandia, Willian (33). Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022. El presente estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención odontológica en dos centros de salud públicos de la ciudad de Tacna, durante el año 2022. Se desarrolló una investigación de tipo correlacional, con diseño no experimental, de carácter retrospectivo y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 138 usuarios que accedieron a servicios odontológicos en dichos establecimientos. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos: uno destinado a medir el nivel de satisfacción, compuesto por 15 ítems, y otro orientado a evaluar la calidad del servicio, conformado por 23 ítems basados en el modelo SERVQUAL. Ambos utilizaron una escala de medición de 1 a 7 puntos. El procesamiento y análisis

estadístico de los datos se realizó mediante el software SPSS versión 25. Los resultados evidenciaron que, en cuanto a la satisfacción, el 60,9 % de los pacientes la calificó como buena, el 33,3 % como regular y el 5,8 % como deficiente. Respecto a la calidad de la atención, el 50,7 % la percibió como buena, el 38,4 % como regular y el 10,9 % como deficiente. Se concluyó que existe una relación positiva, de alta intensidad ($\rho = 0,802$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$), entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica brindada en los centros públicos de salud evaluados.

- b) Tasaico, Cynthia (34). Calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de odontología centro de atención primaria I ESSALUD Coracora 2022. El objetivo principal de este estudio fue analizar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron atención en el área de Odontología del Centro de Atención Primaria I de CoraCora, perteneciente a EsSalud. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño observacional de tipo transversal, prospectivo, analítico y no experimental de carácter descriptivo. La población del estudio incluyó a los pacientes atendidos durante los meses de marzo y abril de 2022, de los cuales se seleccionó una muestra de 150 personas según criterios de inclusión previamente definidos. Para la recopilación de información se empleó un formulario compuesto por dos cuestionarios, los cuales fueron validados por juicio de expertos y sometidos a pruebas de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos revelaron que la calidad del servicio fue percibida mayoritariamente como buena (47,3 %) y regular (39,3 %). Respecto al nivel de satisfacción, el 48,7 % de los encuestados indicó estar satisfecho con la atención odontológica, mientras que el 30 % expresó insatisfacción. Finalmente, se encontró una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de Spearman de 0.765 y un valor p de 0.000 ($p < 0.05$). En conclusión, los resultados evidencian una relación sólida y significativa entre ambas variables en el contexto analizado.

- c) Manrique, Patricia (35). Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza. Lima, 2022. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología del Centro de Salud “Nueva Esperanza”, en Lima, durante el año 2022. Material y método: Se trató de una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo observacional y diseño transversal. La muestra estuvo compuesta por 156 pacientes, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno orientado a medir la calidad de la atención, basado en la escala SERVQUAL, y otro para evaluar la satisfacción del usuario. Ambos instrumentos fueron validados previamente y presentaron altos niveles de confiabilidad. Resultados: Se observó que el 41,4 % de los encuestados percibió la calidad de la atención como regular, mientras que el 38,2 % manifestó un nivel de satisfacción considerado como satisfactorio. Las dimensiones evaluadas mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario ($p < 0.05$), así como una correlación positiva de magnitud moderada, según el coeficiente de Spearman. Conclusión: Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción de los pacientes del servicio odontológico del Centro de Salud “Nueva Esperanza”.

2.3. Antecedentes Locales

- a) Farach, Gorget (36). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL Arequipa, 2022. El objetivo principal de este estudio fue identificar la relación entre la calidad del servicio odontológico y el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al centro de salud. Para ello, se aplicó un muestreo no probabilístico que incluyó a 160 usuarios atendidos entre los meses de mayo y septiembre de 2022. La investigación, de tipo relacional, empleó como técnica de recolección de datos un cuestionario estructurado, compuesto por dos formularios con escalas de calificación previamente establecidas. En total, se incluyeron 50 ítems: 30 orientados a medir la variable de calidad del servicio, considerando dimensiones como aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y 20 destinados a evaluar la satisfacción del usuario, abordando aspectos como confiabilidad, validez y lealtad. Las respuestas fueron clasificadas en tres niveles:

alto/bueno, medio/regular y bajo/malo. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba Chi-cuadrado, que evidenció una relación de dependencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ($p < 0.05$). Los resultados mostraron que el 89,38 % de los encuestados consideró que la calidad del servicio fue buena, mientras que el 87,50 % manifestó un alto nivel de satisfacción. Solo un porcentaje marginal, inferior al 1 %, calificó negativamente ambos aspectos. En síntesis, se concluye que existe una relación positiva entre la calidad del servicio odontológico y la satisfacción de los pacientes, quienes perciben la atención recibida como adecuada y manifiestan confianza en la competencia profesional del odontólogo.

- b) Guzman, Ambar (37). Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención odontológica y el nivel de satisfacción de los pacientes durante la pandemia de COVID-19, en un centro de salud ubicado en la ciudad de Arequipa durante el año 2021. La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, prospectivo y con un alcance descriptivo. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por 100 pacientes, a quienes se les aplicó una encuesta basada en una versión modificada del instrumento SERVQHOS, compuesta por 18 ítems. Los resultados evidenciaron que el 32 % de los participantes manifestó estar satisfecho con la atención recibida, mientras que un 10 % expresó un nivel de satisfacción muy alto. En términos generales, se observó que el 58 % de los encuestados reportó una percepción positiva de la calidad del servicio odontológico. Estos hallazgos reflejan una distribución heterogénea en los niveles de satisfacción, donde la proporción de pacientes muy satisfechos representa un porcentaje reducido del total. En conclusión, la calidad de la atención odontológica durante el contexto pandémico mostró una valoración predominantemente favorable, aunque con diferencias en los niveles de satisfacción percibidos por los usuarios.

- c) Aréstegui, Ana Graciela (38). Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental mister dentis paucarpata AREQUIPA – 2021. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental Mister Dentis, ubicada en el distrito de Paucarpata, Arequipa, durante el año 2021. Materiales y métodos: La investigación fue de tipo descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, transeccional y prospectivo. Se trabajó con una muestra de 109 pacientes que recibieron atención en dicha clínica durante el periodo indicado. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una ficha odontológica estructurada, utilizando dos instrumentos: la escala SERVPERF para medir la calidad del servicio, y una encuesta adicional orientada a evaluar la satisfacción del paciente. Resultados: Los hallazgos revelaron que el 98,1 % de los pacientes reportó un nivel alto de satisfacción. En cuanto a las dimensiones evaluadas, se identificó un alto nivel de fiabilidad en el 97,2 % de los casos; un 91,7 % manifestó una elevada capacidad de respuesta; el 95,4 % percibió un alto nivel de seguridad; el 91,7 % indicó una notable empatía por parte del personal, y el 93,5 % valoró positivamente los elementos tangibles. El análisis estadístico evidenció una significancia estadística ($p = 0,00$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y confirmar la existencia de una relación entre las variables. El coeficiente de correlación de Spearman (0,514) indicó una relación positiva de intensidad moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Conclusión: Se concluye que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio odontológico y la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Mister Dentis.



CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1. Técnicas e instrumentos

1.1. Técnica

Se empleó la técnica de encuesta física para la recolección de datos (39).

1.2. Instrumentos

Se emplearon dos instrumentos, los cuales fueron: el cuestionario de SERVPERF sobre la calidad de atención y el cuestionario SUCE para el grado de satisfacción en el Área Dental Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú (16,40).

1.2.1. Descripción de los Instrumentos

1.2.1.1. Cuestionario SERVPERF para evaluar calidad de servicio

Este cuestionario está compuesto por 15 preguntas, organizadas en 5 dimensiones que abordan el servicio recibido por el paciente durante la consulta médica. Las respuestas se registraron utilizando una escala de Likert, que va del 1 al 5. A continuación, se detallan las dimensiones junto con el número de preguntas correspondientes:

- Fiabilidad :1 a 4
- Capacidad de respuesta :5 a 6
- Seguridad :7 a 9
- Empatía :10 a 12
- Aspectos Tangibles :13 a 15

Para cada dimensión, la puntuación fue la siguiente:

- Muy de acuerdo :5 pts
- De acuerdo :4 pts
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo :3 pts
- En desacuerdo :2 pts
- Muy en desacuerdo :1 pts

Para la medición de cada cuestionario tendremos la siguiente ponderación:

- Alto : 56 – 75
- Medio : 36 – 55
- Bajo : 0 – 35 (40).

1.2.1.1.1. Prueba piloto

La prueba piloto estuvo conformada por 10 personas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.723	15

La tabla presenta las estadísticas de confiabilidad del instrumento destinado a evaluar la calidad de atención, mostrando un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.723, lo que sugiere una confiabilidad aceptable. Según Tuapanta, valores que oscilan entre 0.5 y 0.7 indican un nivel de confiabilidad muy bueno (41).

1.2.1.2. Cuestionario SUCE para evaluar la satisfacción del usuario (Anexo N°3)

Este cuestionario fue diseñado en España por un equipo multidisciplinario compuesto por siete profesionales de la salud de las áreas de Medicina Preventiva, Atención al Paciente y Gestión de Calidad del Hospital Universitario Gregorio Marañón. Además, contó con la colaboración de expertos que participaron en su validación, pertenecientes a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid . El cuestionario se compone de cinco preguntas que abarcan todo el proceso de atención médica, desde la solicitud de consulta por parte del paciente hasta la finalización de este. Las respuestas se obtuvieron mediante una escala de Likert, con una valoración que varía entre 1 y 5.

Estas preguntas se estructuran en dos dimensiones:

- Dimensión clínica : 1 a 2
- Dimensión administrativa : 3 a 5

Este cuestionario fue validado, aplicando los siguientes estadísticos

- Coeficiente de Aiken : 0.92
- Prueba de Kaiser-Meyer-Olkin : 0.91
- Test de esfericidad de Barlett : $p < 0.005$
- Correlación de Spearman : 0.85 (IC 95%) (22).

Por cada dimensión, tendrá la siguiente puntuación:

- Muy de acuerdo 5 ptos
- De acuerdo 4 ptos
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3 ptos
- En desacuerdo 2 ptos
- Muy en desacuerdo 1 pto

Para la medición de cada cuestionario tendremos la siguiente ponderación:

- Alto 18 – 25
- Medio 11 – 17
- Bajo 0 10 (42,43).

1.2.1.2.1. Prueba piloto

La prueba piloto está conformada por 10 personas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.567	5

En la tabla del cuestionario SUCE, Alfa de Cronbach es 0.567, indicando fiabilidad aceptable para las 5 preguntas analizadas (39).

2. Campo de verificación

2.1. Ubicación espacial

2.1.1. Ámbito general

La investigación se realizó en el Hospital Regional del Sur, situado en el distrito de Cerro Colorado, en la Provincia de Arequipa, que forma parte de la Fuerza Aérea del Perú.

2.1.2. Ámbito específico

Se llevó a cabo en el Área dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.

2.2. Ubicación temporal

Este estudio es de carácter coyuntural y se efectuó en el año 2024.

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Población

La población abarca a todos los individuos que reciben atención ambulatoria mensual en el área dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.

2.3.1.1. Criterios de inclusión

- Pacientes que acudan al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.
- Pacientes que consientan en participar del estudio.
- Pacientes que realicen el llenado del consentimiento informado

2.3.1.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que no pertenezcan al Área Dental
- Pacientes que no deseen participar de la investigación
- Pacientes que no realicen el llenado del consentimiento informado

2.3.2. Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas detallada a continuación:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(130)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(130 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 97.32$$

$$n=97$$

Donde:

n = tamaño de la muestra. N = tamaño de la población.

Za2 = nivel de confianza deseado.

p = proporción de la población con la característica buscada (éxito).

q = proporción de la población sin la característica buscada (fracaso). d = margen de error permitido en términos de proporción (precisión)

Sustituyendo:

N = 130

Za= 1.96² (correspondiente a un nivel de confianza del 95%)

p = 0.5

q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5) • d = 5%=0.05

2.3.3. Muestreo

El muestreo que se realizó es probabilístico, utilizando la categoría de muestreo aleatorio simple.

El marco muestral incluyó una lista con los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión detallados con anterioridad.

Se aplicó dos instrumentos, el primero dirigido a la calidad de atención y cuenta con 15 interrogantes correspondientes a la misma; y el segundo incluye 5 interrogantes dirigido a la satisfacción del usuario.

3. Estrategia de recolección de datos

3.1. Organización

- Aprobación del director del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.
- Colaboración con el encargado del Área Dental
- Consentimiento explícito de los pacientes involucrados
- Preparación informativa de las Unidades de Investigación

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos humanos

- **Investigador** : Bach. Villena Morán, Analucia Shantall
- **Asesor** : Dra. Abarca Benavente Victoria

3.2.2. Materiales

- Formularios para la recopilación de datos
- Documentos de consentimiento informado
- Material de oficina
- Ordenador del investigador para el posterior procesamiento y análisis de datos de los datos recopilados

3.2.3. Recursos económicos

El estudio fue solventado por la investigadora.

3.2.4. Institucionales

Ambientes del Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú.

3.3. Confiabilidad y Validación de los Instrumentos

El cuestionario SERVPERF fue validado por Canzio C(2019), mediante diversas pruebas estadísticas, cuyos resultados son los siguientes:

- Validez Aiken : 0.95
- Prueba Kaiser-Meyer-Olkin : 0.81
- Test de esfericidad Barlett : $p < 0.005$.

Por otro lado, el cuestionario SUCE fue desarrollado en España por un equipo multidisciplinario compuesto por siete profesionales de la salud de las áreas de Medicina Preventiva, Atención al Paciente y Gestión de Calidad del Hospital Universitario Gregorio Marañón. Este proyecto también contó con la colaboración de expertos de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, quienes ayudaron en su validación. La validación del cuestionario se llevó a cabo utilizando las siguientes pruebas estadísticas.

- Coeficiente Aiken : 0.92
- Prueba Kaiser-Meyer-Olkin : 0.91
- Test de esfericidad Barlett : $p < 0.005$
- Correlación de Spearman : 0.85 (IC 95%)

Los investigadores evaluaron la confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach en dos dimensiones:

- Calidad clínica al 0.91
- Calidad administrativa al 0.83 (22).

No se realizaron validaciones de los presentes instrumentos en el Perú

3.4. Criterios para el manejo de resultados

3.4.1. Plan de procesamiento

El procesamiento de los datos recopilados se realizó de manera manual y a través del software estadístico SPSS, versión 25. La información obtenida fue organizada en una matriz de sistematización, así como en tablas y figuras (39).

3.4.2. Plan de análisis

Se llevó a cabo un análisis cuantitativo, relacional, bivariado y categórico (39).

Variables	Tipo estadístico de la variable	Escala de medición	Estadística descriptiva	Estadística inferencial
Calidad de atención	Nominal	Nominal	Frecuencias absolutas y porcentuales	Coeficiente de correlación de Pearson.
Satisfacción del usuario				



CAPÍTULO III RESULTADOS

Tabla 1

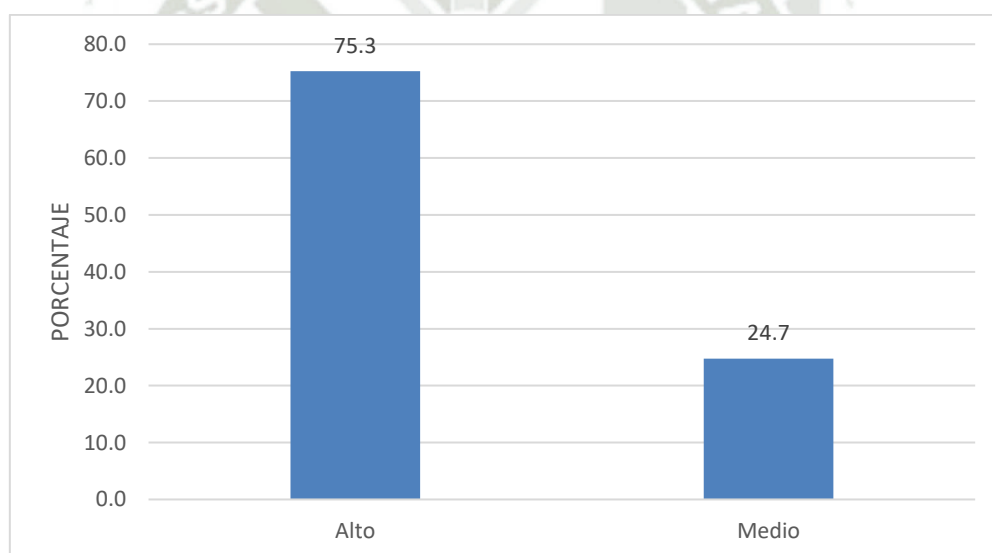
Calidad de atención del paciente según la dimensión: fiabilidad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	73	75.3
Medio	24	24.7
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 1

Calidad de atención del paciente según la dimensión: fiabilidad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 1 presentada se observa la calidad de atención del paciente según la dimensión de fiabilidad en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 75.3%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben una atención confiable. Por otro lado, el 24.7% de los pacientes califican esta dimensión como "Medio", mostrando una menor percepción de fiabilidad en la atención recibida.

Tabla 2

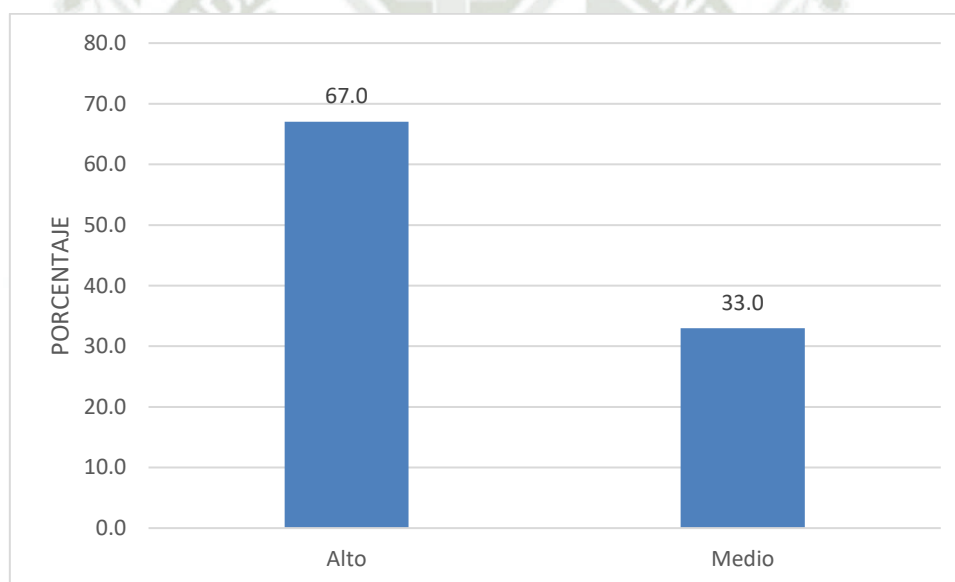
Calidad de atención del paciente según la dimensión: capacidad de respuesta, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	65	67.0
Medio	32	33.0
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 2

Calidad de atención del paciente según la dimensión: capacidad de respuesta, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 2 presentada se muestra la calidad de atención del paciente según la dimensión de capacidad de respuesta en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 67.0%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben una buena capacidad de respuesta por parte del personal. Por su parte, el 33.0% de los pacientes considera que esta dimensión es "Medio", lo que sugiere que aún existen áreas donde se puede mejorar la atención en términos de respuesta a las necesidades de los pacientes.

Tabla 3

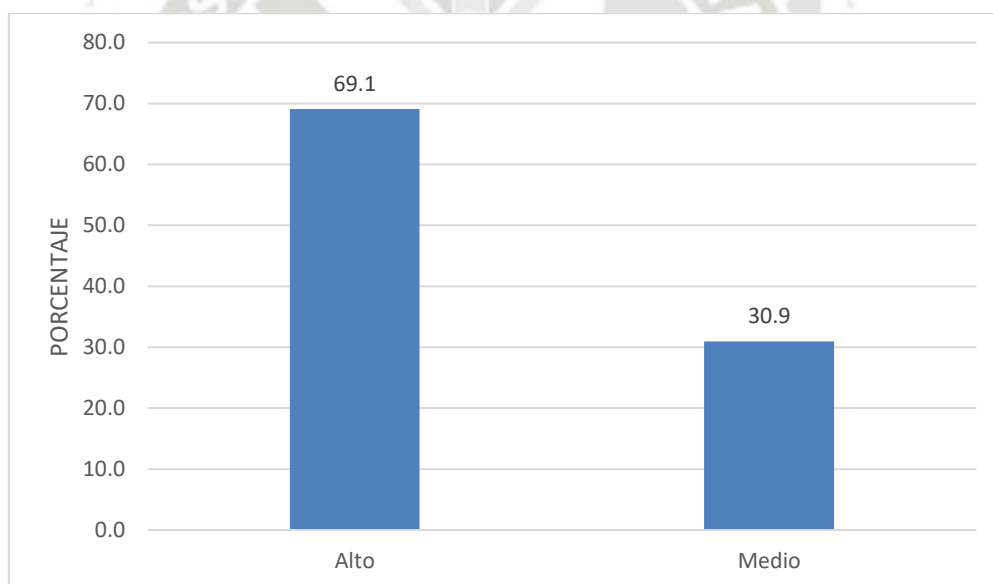
Calidad de atención del paciente según la dimensión: seguridad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	67	69.1
Medio	30	30.9
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 3

Calidad de atención del paciente según la dimensión: seguridad, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 3 presentada se muestra la calidad de atención del paciente según la dimensión de seguridad en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 69.1%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben un nivel adecuado de seguridad en la atención recibida. Por otro lado, el 30.9% de los pacientes considera que esta dimensión es "Medio", lo que sugiere la posibilidad de realizar mejoras para aumentar la sensación de seguridad durante la atención dental.

Tabla 4

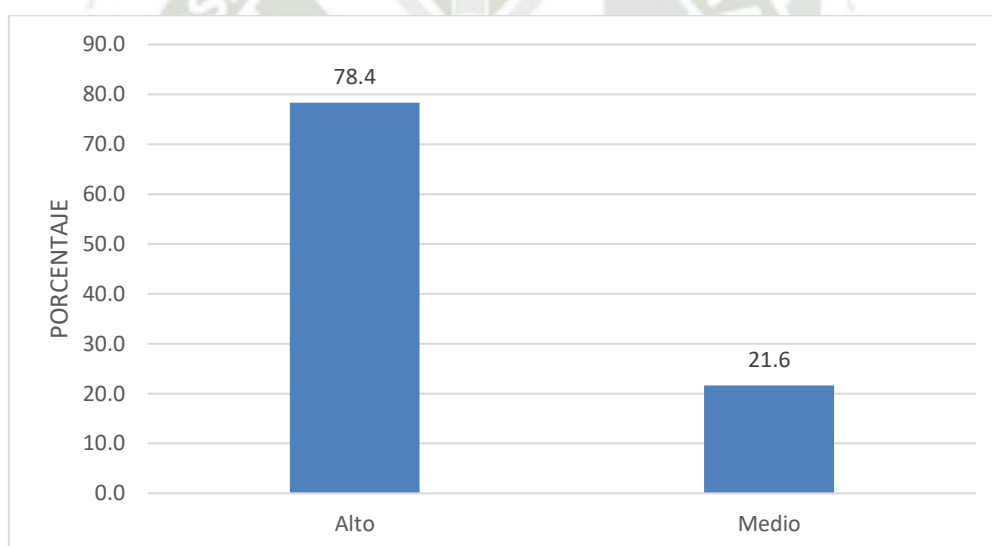
Calidad de atención del paciente según la dimensión: empatía, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	76	78.4
Medio	21	21.6
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 4

Calidad de atención del paciente según la dimensión: empatía, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 4 presentada se observa la calidad de atención del paciente según la dimensión de empatía en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 78.4%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben una atención empática por parte del personal. En contraste, el 21.6% de los pacientes considera esta dimensión como "Medio", lo que sugiere que una parte de los usuarios percibe oportunidades de mejora en la atención recibida en términos de comprensión y trato humano.

Tabla 5

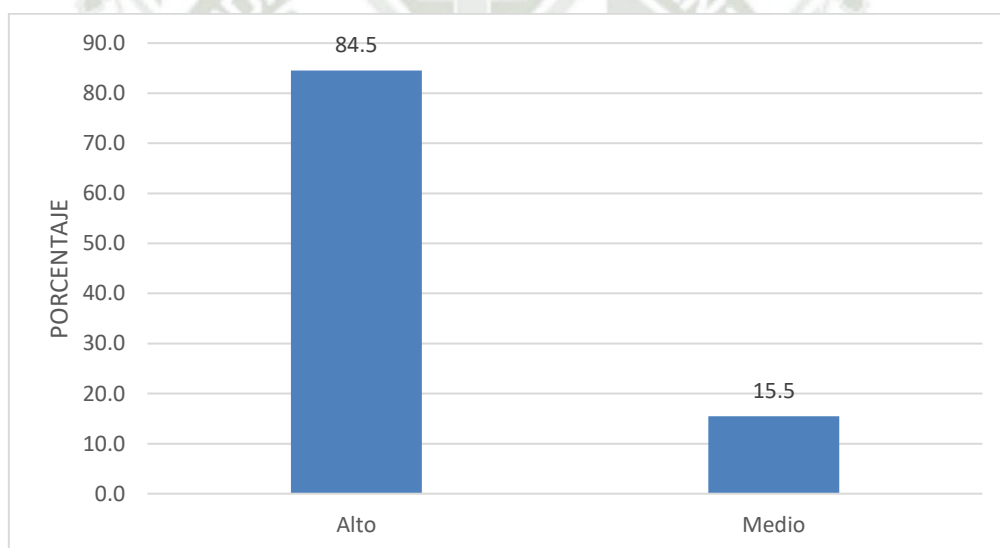
Calidad de atención del paciente según la dimensión: aspectos tangibles, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	82	84.5
Medio	15	15.5
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 5

Calidad de atención del paciente según la dimensión: aspectos tangibles en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 5 presentada se muestra la calidad de atención del paciente según la dimensión de aspectos tangibles en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 84.5%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben adecuadamente los elementos físicos y recursos disponibles durante su atención. Por su parte, el 15.5% de los pacientes considera esta dimensión como "Medio", lo que sugiere que algunos usuarios identifican áreas donde los aspectos tangibles podrían mejorar para ofrecer una mejor experiencia.

Tabla 6

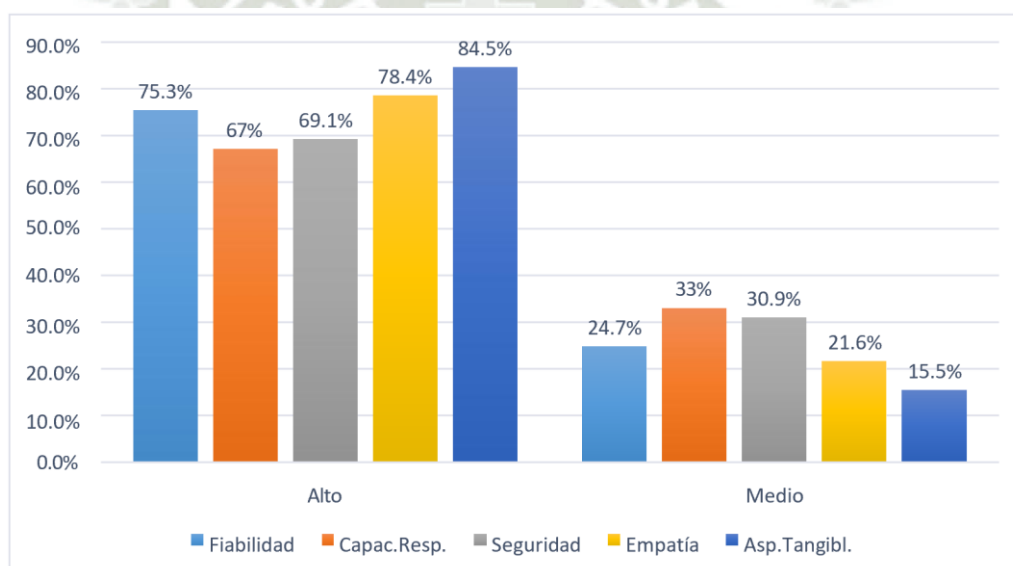
**Calidad de atención del paciente según las dimensiones, en el Área Dental del Hospital
Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**

	Fiabilidad	Capac. resp.	Seguridad	Empatía	Asp.tangibl.
ALTO	75.3%	67%	69.1%	78.4%	84.5%
MEDIO	24.7%	33%	30.9%	21.6%	16%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 6

**Calidad de atención del paciente según las dimensiones, en el Área Dental del Hospital
Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 6 presentada se muestra la calidad de atención del paciente comparando todas las dimensiones sondeadas. El mayor porcentaje corresponde a la dimensión de “Aspectos Tangibles” en la categoría "Alto" con un 84.5%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben adecuadamente los elementos físicos y recursos disponibles durante su atención. Por su parte, la dimensión con menor porcentaje corresponde también a la dimensión de “Aspectos Tangibles” con el 15.5% de los pacientes, considerada esta dimensión como "Medio", lo que sugiere que algunos usuarios identifican áreas donde los aspectos tangibles podrían mejorar para ofrecer una mejor experiencia.

Tabla 7

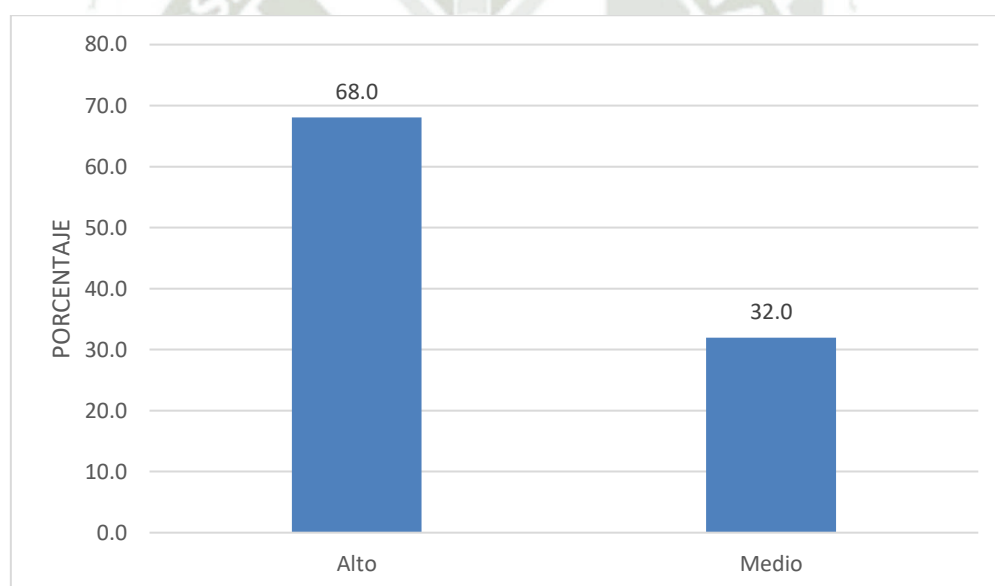
**Calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la
Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**

	F	%
Alto	66	68.0
Medio	31	32.0
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 7

**Calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la
Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 7 presentada se observa la calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 68.0%, lo que indica que la mayoría de los pacientes perciben una atención satisfactoria en general. Por otro lado, el 32.0% de los pacientes considera la calidad de atención como "Medio", lo que señala que aún existen aspectos susceptibles de mejora para elevar la experiencia de atención recibida.

Tabla 8

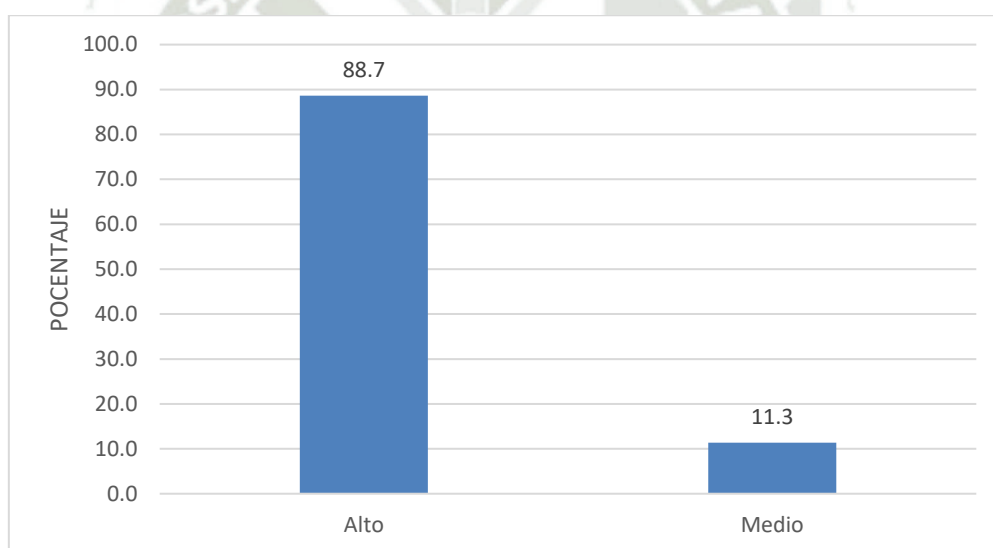
Satisfacción del paciente según la dimensión: clínica, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	86	88.7
Medio	11	11.3
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 8

Satisfacción del paciente según la dimensión: clínica, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 8 presentada se muestra la satisfacción del paciente según la dimensión clínica en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 88.7%, lo que indica que la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención clínica recibida. Por su parte, el 11.3% de los pacientes califica esta dimensión como "Medio", lo que sugiere que una pequeña proporción identifica aspectos clínicos que podrían mejorarse para alcanzar una satisfacción óptima.

Tabla 9

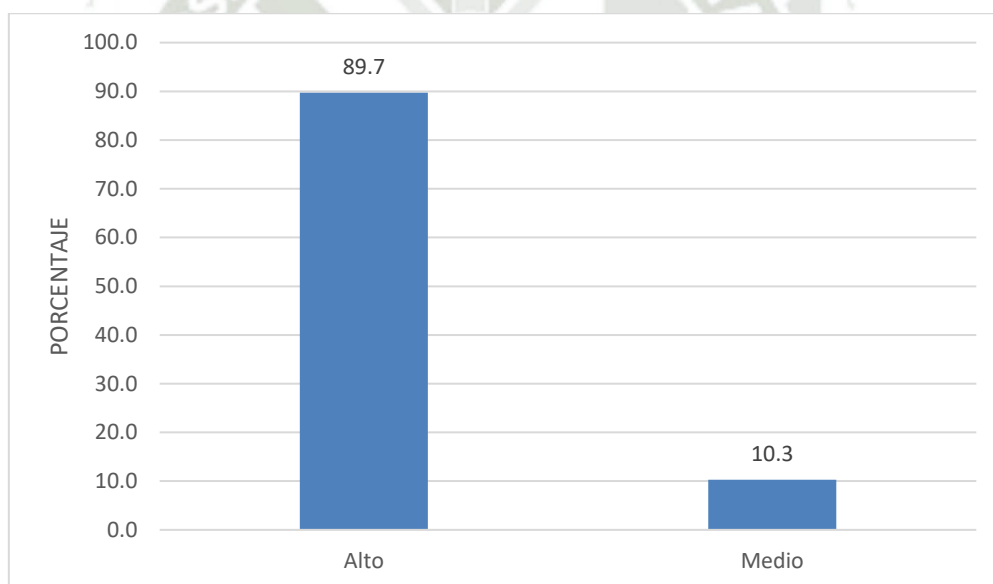
Satisfacción del paciente según la dimensión: administrativa, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	F	%
Alto	87	89.7
Medio	10	10.3
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 9

Satisfacción del paciente según la dimensión: administrativa, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 9 presentada se observa la satisfacción del paciente según la dimensión administrativa en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 89.7%, lo que indica que la mayoría de los pacientes está satisfecha con los procesos administrativos relacionados con su atención. Por otro lado, el 10.3% de los pacientes considera esta dimensión como "Medio", lo que sugiere la existencia de algunas oportunidades de mejora en la gestión administrativa para optimizar la experiencia del usuario.

Tabla 10

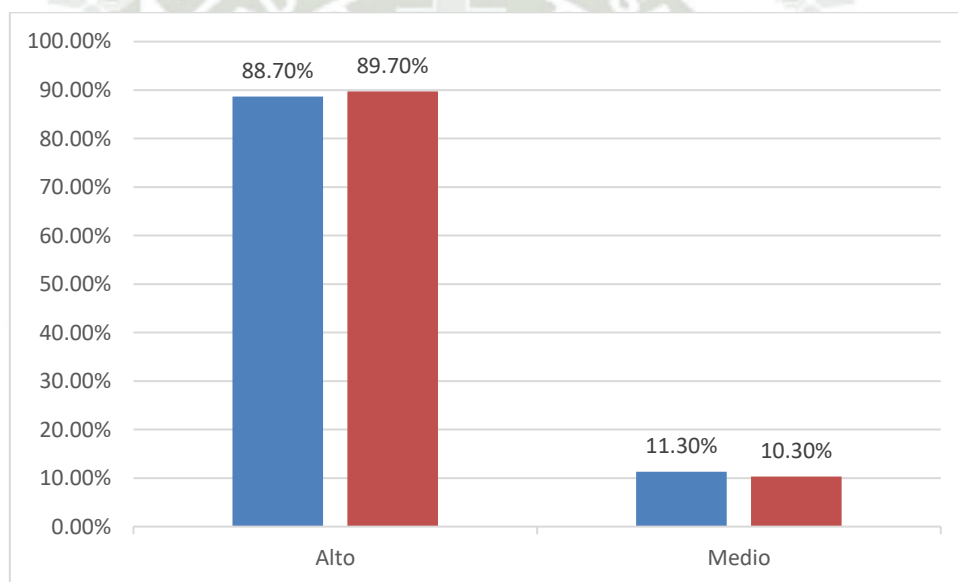
Satisfacción del paciente comparando sus dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024

	Clínica	Administra.
Alto	88.7%	89.7%
Medio	11.3%	10.3%

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 10

Satisfacción del paciente comparando sus dimensiones, en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 10 presentada se observa la satisfacción del paciente comparando las dimensiones sondeadas. El mayor porcentaje corresponde a la dimensión “Administrativa” en categoría "Alto" con un 89.7%, lo que indica que la mayoría de los pacientes está satisfecha con los procesos administrativos relacionados con la dimensión nombrada. Por otro lado, el 10.3% de los pacientes considera esta misma dimensión como "Medio", en cuanto a la variable de Satisfacción.

Tabla 11

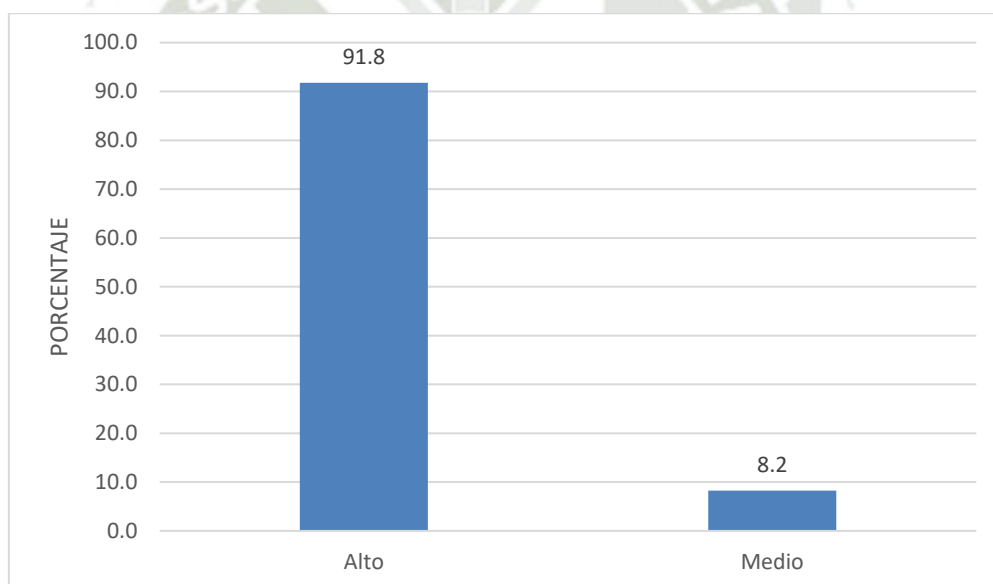
**Satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza
Aérea del Perú. Arequipa, 2024**

	F	%
Alto	89	91.8
Medio	8	8.2
Total	97	100.0

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 11

**Satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza
Aérea del Perú. Arequipa, 2024**



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 11 presentada se muestra la satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a la categoría "Alto" con un 91.8%, lo que indica que la gran mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en general. En contraste, el 8.2% de los pacientes califica su satisfacción como "Medio", lo que sugiere que un pequeño grupo percibe áreas donde la experiencia podría mejorarse.

Tabla N° 12

**Calidad de atención relacionada con la satisfacción del paciente en el Área Dental del
Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**

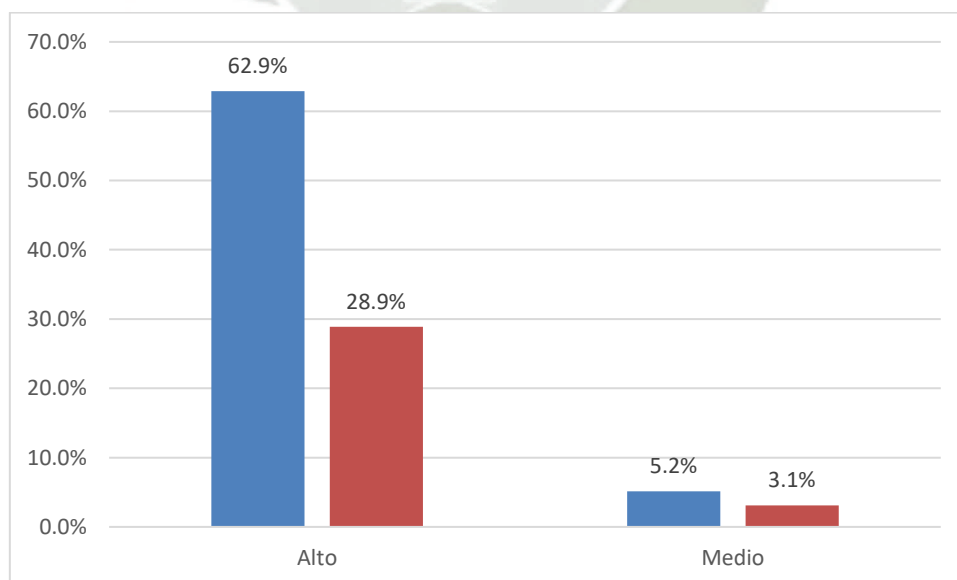
Satisfacción del usuario	Calidad de atención				Total	
	Alto		Medio			
	F	%	F	%	F	%
Alto	61	62.9%	28	28.9%	89	91.8%
Medio	5	5.2%	3	3.1%	8	8.2%
Total	66	68.0%	31	32.0%	97	100.0%

R de Pearson= 0,036 p = 0,729

**Autoría propia-Matriz de sistematización*

Figura 12

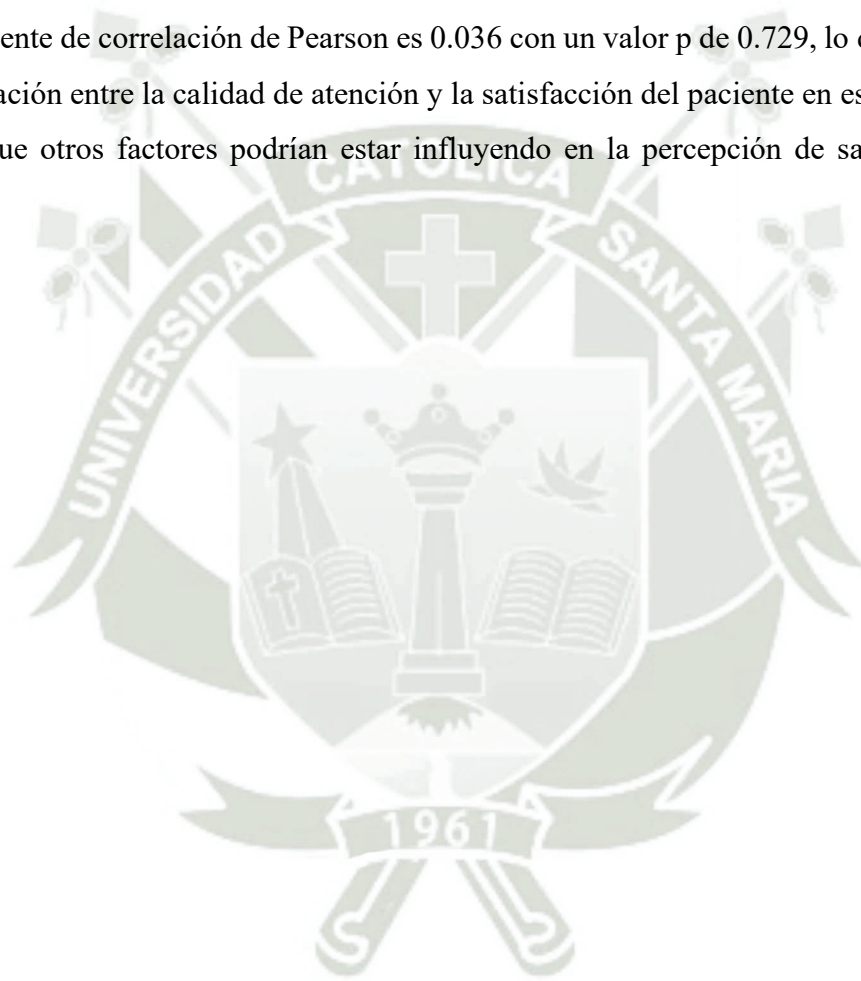
**Calidad de atención relacionada con la satisfacción del paciente en el Área Dental del
Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**



**Autoría propia-Matriz de sistematización*

En la Tabla N° 12 presentada se observa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. El mayor porcentaje corresponde a los pacientes que califican tanto la calidad de atención como su satisfacción como "Alto", representando el 62.9%. Asimismo, un 28.9% de los pacientes considera que la calidad de atención es "Medio", aunque aún manifiestan una satisfacción "Alta". Por otro lado, el grupo con menor representación son aquellos que califican ambas dimensiones como "Medio", con un 3.1%.

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.036 con un valor p de 0.729, lo que indica que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en este contexto. Esto sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la percepción de satisfacción de los pacientes.



DISCUSIÓN

En esta investigación no obtuvimos como resultado alguna influencia de la calidad de atención y satisfacción del usuario que acude al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. En el objetivo I como resultado de la determinación de la calidad de atención, destacamos que en la Tabla N° 6 presentada observamos una comparación de todas las dimensiones de la calidad de atención del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú donde la dimensión de “Fiabilidad” obtuvo un 75.3%, en la dimensión de “Capacidad de Respuesta” un 67%, en la dimensión de “Seguridad” un 69.1%, la dimensión de “Empatía” con un 78.4% y la dimensión de “Aspectos Tangibles” con un 84.5%; teniendo algunas dimensiones con menor porcentaje de satisfacción a comparación del estudio realizado por Aréstegui Ana Graciela, que obtuvo por resultado en la dimensión de “Fiabilidad” un 97.2%, en la dimensión de “Capacidad de Respuesta” un 91.7%, en la dimensión de “Seguridad” un 95.4%, la dimensión de “Empatía” con un 91.7% y la dimensión de “Aspectos Tangibles” con un 93.5%, obteniendo de este modo una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (38). En cuanto al objetivo II, que se refiere a la satisfacción del usuario que acude al área dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú, podemos evidenciar que según la Tabla N° 11 presentada se muestra la satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú con un porcentaje predominante que corresponde a la categoría "Alto" con un 91.8%, lo que indica que la gran mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida en general, un porcentaje incluso más alto que en el estudio realizado por Lupaca, Rey; Pandia, Willian, que obtuvieron como resultado de satisfacción un 60.9% en su nivel bueno, a diferencia del estudio realizado por Hurel, Carla; Cabrera, Gladys en el que se muestra un alto grado de insatisfacción general representada con un 75% de los usuarios (33,32).

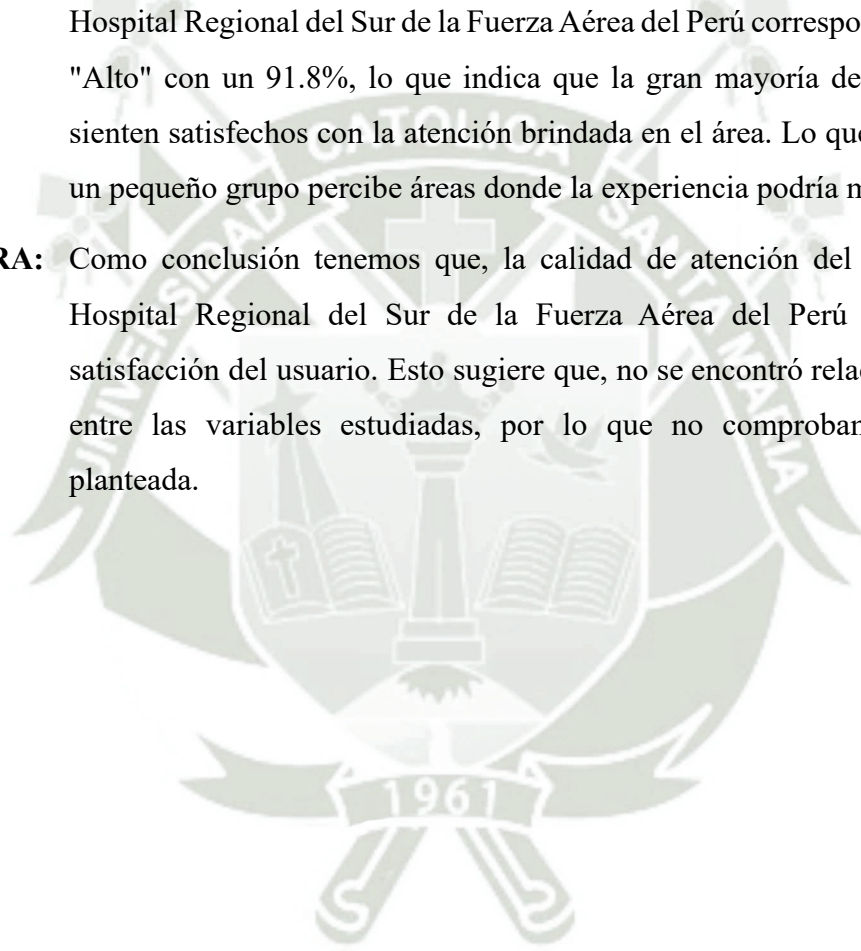
Concluyendo así que, el coeficiente de correlación de Pearson es 0.036 con un valor p de 0.729, se indica que no existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en este contexto. Esto sugiere que otros factores podrían estar influyendo en la percepción de satisfacción de los pacientes. Seclén, Juan; Darras, Christian, menciona que elementos como el género, la edad, el tipo de usuario o el nivel educativo pueden afectar el grado de satisfacción del paciente, aunque no se puede establecer una validez externa (44). Por otro lado, Luna, Ignacio; Torres, Jaime, sugieren que el género, la edad y la ocupación podrían tener un impacto en el nivel de satisfacción del paciente. Con base en estos estudios, podemos señalar que ciertos factores pudieron haber influido en nuestra investigación (40).

CONCLUSIONES

PRIMERA: Concluimos que la calidad de atención de los pacientes que acuden al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú corresponde a la categoría ALTO con un 68.0%, lo que nos indica que la calidad de atención recibida es adecuada, sin embargo, aún existen aspectos que se deben mejorar para que la percepción de calidad de nuestros pacientes sea mayor.

SEGUNDA: Concluimos que la satisfacción de los pacientes que acuden al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú corresponde a la categoría "Alto" con un 91.8%, lo que indica que la gran mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención brindada en el área. Lo que nos sugiere que un pequeño grupo percibe áreas donde la experiencia podría mejorarse.

TERCERA: Como conclusión tenemos que, la calidad de atención del Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú no afecta en la satisfacción del usuario. Esto sugiere que, no se encontró relación significativa entre las variables estudiadas, por lo que no comprobamos la hipótesis planteada.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú, procurar establecer que la satisfacción de nuestros pacientes esté de la mano con la calidad de atención que brindamos en la consulta.

Reforzar la calidad de atención brindada a través de mejoras en cuanto a capacidad de respuesta para nuestros pacientes, como una rápida atención frente a emergencias odontológicas o ampliar el número de citas diarias que brindamos, así como la seguridad que les podemos brindar a ellos cuando se encuentren en un procedimiento.

SEGUNDA: Al Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú, fortalecer también el trato adecuado a nuestros pacientes, así como brindar de manera amable la explicación de cada procedimiento para que éste sea entendido de la mejor manera, que será evidenciado también en la satisfacción que tendrá nuestro paciente.

TERCERA: A los pacientes, acudir con puntualidad a sus citas programadas, así como cumplir con las recomendaciones brindadas por los profesionales a cargo del área para que la experiencia de atención sea la mejor.

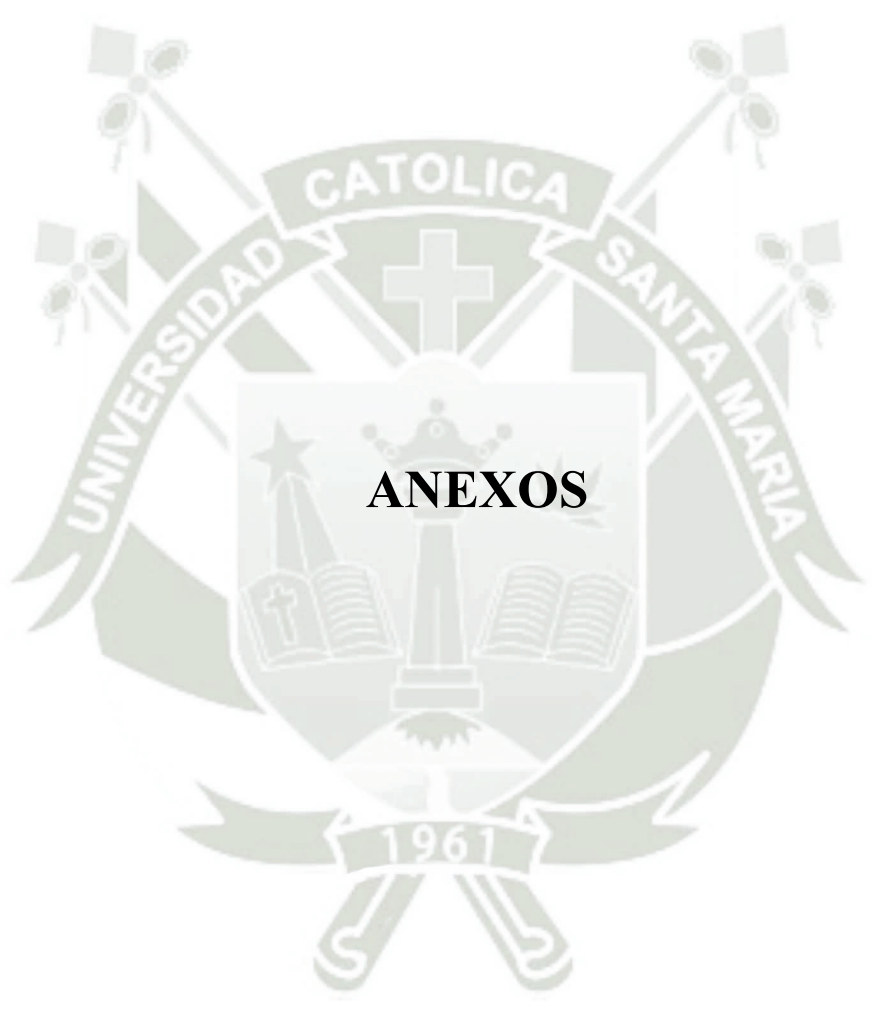
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sime M. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del hospital regional Lambayeque 2021: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud]; 2023 Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figuroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12&isAllowed=y>.
2. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud: Documento técnico RM 519-2006; 2006 Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf?v=1547172111.
3. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad: Mc Graw Hill; 2001.
4. Ministerio de Salud. Normas técnicas de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados; 2003 Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/285026-normas-tecnicas-de-estandares-de-calidad-para-hospitales-e-institutos-especializados>.
5. Massip et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. 2008; 34(4): 0-0 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662008000400013&script=sci_arttext.
6. Malagón et al. Garantía de calidad en salud: Ed. Médica Panamericana; 2006.
7. Alcalde P. Calidad; 2010.
8. Flores J, Soto T. Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015: [Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]; 2016.
9. Cottle D. El servicio centrado en el cliente: Ediciones Díaz de Santos S.A; 1991.
10. Real Academia Española. Fiabilidad; 2018.
11. Creus A. Fiabilidad y seguridad: Marcombo SAC; 2005.
12. Rubio JC, Carmen RMd. Manual de coordinación de seguridad y salud en las obras de construcción; 2005.
13. Malagón et al. Administración hospitalaria: Ed. Médica Panamericana; 2008.
14. Roche R. Inteligencia prosocial: educación de las emociones y valores: Servei de

- Publicacions de la Universitat Autònoma de Barcelona; 2004.
15. Urbano D, Toledano N. Invitación al emprendimiento : una aproximación a la creación de empresas; 2012 Disponible en: <https://www.torrossa.com/en/resources/an/2516883>.
 16. Babakus E, Mangold W. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health services research. 1992; 26: 767-86.
 17. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; 2011.
 18. Mira et al. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Medicina preventiva. 1998; 4(4): 12-8.
 19. Ipinza , Manuel. Calidad y atención integral de salud. Cuadernos médico sociales. 2007; 47(1): 5-17.
 20. Arias A. Calidad de los servicios y satisfacción del usuario: Facultad de Ciencias de la Documentación, Universidad Complutense de Madrid; 2013.
 21. Drucker, Peter. El ejecutivo eficaz; 1967.
 22. Guzmán JdJ, Vargas J. Modelo “plural-integral” de atención primaria a la salud y satisfacción de los usuarios. Criterio libre. 2013; 11(18): 155-168.
 23. Hernández et al. Niveles de evaluación de calidad de los servicios de salud. En: La Calidad de la atención a la Salud en México; 2014.
 24. Tarí J. Calidad total: fuente de ventaja competitiva: Publicaciones de la Universidad de Alicante; 2000.
 25. Alvarez F. Calidad y auditoría en salud: ECOE ediciones; 2015.
 26. Saturno P. Métodos y herramientas para la realización de ciclos de mejora de la calidad en servicios de salud: Instituto Nacional de Salud Pública; 2015.
 27. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Revista Salud Uninorte. 2010; 26(1): 143-154.
 28. Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. Herramientas para la Mejora de la Calidad. [Online].; 2009.
 29. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Innovar. 2005; 15(25): 64-80.

30. Áreas W. Calidad de atención a pacientes de la Unidad Odontológica Especializada, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Revista Científica Estelí. 2024;(51): 71-85.
31. Badillo et al. Satisfacción global de pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Santo Tomás, sede Floridablanca durante el segundo periodo del 2021 y primer periodo del 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2022.
32. Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. Odontología Activa Revista Científica. 2023; 8(2): 1-8.
33. Lupaca R, Pandia W. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2022 Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12295/2/IV_FCS_503_TE_Lupaca_Pandia_2022.pdf.
34. Tasaico C. Calidad de atención y grado de satisfacción en el servicio de odontología centro de atención primaria I ESSALUD Coracora 2022: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud]; 2024 Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/14516/tasaico_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
35. Manrique P. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud NuevaEsperanza. Lima, 2022: [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión en Salud]; 2022.
36. Farach G. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al Centro Odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL Arequipa, 2022: [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud]; 2023.
37. Guzman A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021: [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]; 2022.
38. Aréstegui AG. Calidad de atención odontológica y satisfacción en los pacientes atendidos en la clínica dental Mister Dentis Paucarpata Arequipa - 2021: [Tesis para optar el Título

- Profesional de Cirujano Dentista]; 2021.
39. Hernandez et al. Metodología de La Investigación: Mcgraw-Hill; 2014.
 40. Luna I, Torres J. Analysis of the quality of public health services with the SERVPERF model: A case in the Isthmus of Tehuantepec. Contaduría y administración. 2022; 67(1): 90-118.
 41. Tuapanta et al. Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en Docentes Universitarios. Revistas ESPOCH. 2017.
 42. Pérez et al. User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. Revista de saude publica. 2019; 53: 87.
 43. Panta I, Reyes H. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en el Centro de Salud Andrés Araujo Moran. Tumbes. 2018: [Tesis para optar el Título Profesional de Segunda Especialidad Salud Pública y Comunitaria]; 2018.
 44. Seclén J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. En Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM. 2005;: 127-141.
 45. Ministerio de Salud de Chile. Atención centrada en el usuario. [Online].; 2022. Available from: <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/>.
 46. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2022. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.



ANEXOS

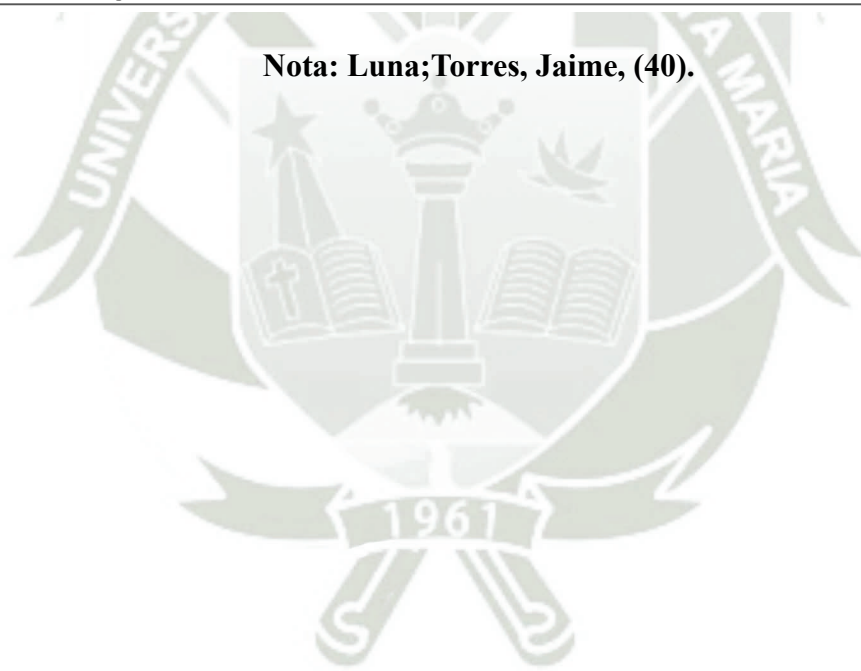
ANEXO 1
MODELOS DE INSTRUMENTOS
INSTRUMENTO 1

DATOS GENERALES	
SEXO:	
Femenino	
Masculino	
EDAD:	
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION	
Instrucciones: Según su percepción sobre la atención recibida del personal del área dental durante la consulta, seleccione una opción para cada pregunta.	
Nº	FIABILIDAD
1	¿Se le proporcionó una explicación clara y concisa sobre los pasos o trámites necesarios para su atención? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
2	¿El odontólogo lo atendió a la hora programada? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
3	¿La atención se llevó a cabo en el orden de llegada? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
4	¿Pudo obtener citas disponibles con facilidad? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
Nº	CAPACIDAD DE RESPUESTA
5	¿El tiempo de espera para recibir atención odontológica fue breve? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
6	¿Ante cualquier situación complicada, el personal actuó rápidamente para resolverla? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo

Nº	SEGURIDAD
7	¿Se respetó su privacidad durante la atención odontológica? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
8	¿El odontólogo realizó un examen exhaustivo y detallado del problema dental que requería atención? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
9	¿El odontólogo que le atendió generó confianza en usted? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
Nº	EMPATIA
10	¿El odontólogo le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
11	¿El odontólogo que le atendió mostró interés en resolver su problema dental? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
12	¿Comprendió fácilmente la explicación proporcionada por el odontólogo sobre su problema dental? 6. Muy de acuerdo 7. De acuerdo 8. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 9. En desacuerdo 10. Muy en desacuerdo

Nº	ELEMENTOS TANGIBLES
13	¿Los letreros de señalización fueron útiles para guiarlo? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
14	¿El personal odontológico, incluyendo al asistente, estaba correctamente uniformado y cumplía con las normas de bioseguridad? 6. Muy de acuerdo 7. De acuerdo 8. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 9. En desacuerdo 10. Muy en desacuerdo
15	¿Los consultorios odontológicos cuentan con los equipos y material necesarios para su atención? 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo

Nota: Luna;Torres, Jaime, (40).



INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)	
Instrucciones: Según su percepción, elija una opción para cada pregunta.	
1	Las barreras y las medidas de bioseguridad implementadas por el personal del hospital fueron adecuadas y necesarias 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
2	El tiempo de espera en la consulta fue el adecuado. 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
3	La atención recibida por parte del personal fue satisfactoria. 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
4	La duración de la consulta fue la apropiada. 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
5	La información proporcionada por el odontólogo sobre su problema dental, el tratamiento y las indicaciones fue clara y comprensible. 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo

Nota: Panta; Reyes, (43).

ANEXO 2

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

UE	Fiabilidad suma	Dimensión fiabilidad	Capacidad de respuesta suma	Dimensión capacidad de respuesta	Seguridad suma	Dimensión seguridad	Empatía suma	Dimensión empatía	Aspectos tangibles suma	Dimensión aspectos tangibles	Suma cuestionario de calidad de atención	Calidad de atención	Dimensión clínica suma	Dimensión clínica	Suma dimensión administrativa	Dimensión administrativa	Suma suceso	Satisfacción del usuario
1.	14	1	7	1	9	2	13	1	9	2	52	2	9	1	9	2	18	1
2.	16	1	7	1	14	1	10	1	10	1	57	1	9	1	13	1	22	1
3.	13	2	6	2	9	2	11	1	10	1	49	2	9	1	13	1	22	1
4.	15	1	6	2	13	1	9	2	7	2	50	2	6	2	13	1	19	1
5.	14	1	8	1	9	2	12	1	11	1	54	2	7	1	13	1	20	1
6.	14	1	7	1	10	1	9	2	11	1	51	2	8	1	12	1	20	1
7.	17	1	6	2	14	1	14	1	11	1	62	1	8	1	12	1	20	1
8.	14	1	5	2	12	1	9	2	9	2	49	2	9	1	13	1	22	1
9.	13	2	7	1	9	2	12	1	13	1	54	2	7	1	14	1	21	1
10.	16	1	7	1	14	1	13	1	9	2	59	1	8	1	12	1	20	1
11.	13	2	8	1	14	1	13	1	13	1	61	1	9	1	9	2	18	1
12.	16	1	9	1	12	1	15	1	8	2	60	1	7	1	13	1	20	1
13.	15	1	8	1	9	2	13	1	13	1	58	1	9	1	13	1	22	1
14.	14	1	7	1	15	1	9	2	13	1	58	1	8	1	12	1	20	1
15.	14	1	6	2	12	1	12	1	10	1	54	2	9	1	13	1	22	1
16.	15	1	7	1	10	1	11	1	9	2	52	2	9	1	13	1	22	1
17.	14	1	9	1	14	1	9	2	9	2	55	2	7	1	13	1	20	1
18.	15	1	6	2	9	2	12	1	10	1	52	2	8	1	12	1	20	1
19.	15	1	8	1	14	1	12	1	13	1	62	1	9	1	13	1	22	1
20.	13	2	7	1	15	1	9	2	13	1	57	1	5	2	13	1	18	1
21.	17	1	6	2	11	1	13	1	7	2	54	2	8	1	9	2	17	2
22.	15	1	9	1	14	1	11	1	10	1	59	1	7	1	13	1	20	1
23.	14	1	6	2	15	1	13	1	13	1	61	1	9	1	13	1	22	1
24.	14	1	8	1	9	2	13	1	13	1	57	1	9	1	13	1	22	1
25.	12	2	7	1	15	1	10	1	13	1	57	1	7	1	13	1	20	1
26.	15	1	7	1	13	1	13	1	9	2	57	1	8	1	12	1	20	1
27.	15	1	6	2	9	2	12	1	10	1	52	2	9	1	13	1	22	1
28.	15	1	8	1	14	1	13	1	13	1	63	1	8	1	12	1	20	1
29.	14	1	7	1	15	1	11	1	13	1	60	1	7	1	13	1	20	1
30.	13	2	7	1	9	2	13	1	9	2	51	2	9	1	13	1	22	1
31.	14	1	7	1	15	1	13	1	13	1	62	1	8	1	12	1	20	1
32.	15	1	6	2	9	2	9	2	13	1	52	2	9	1	13	1	22	1
33.	13	2	7	1	15	1	12	1	13	1	60	1	7	1	13	1	20	1
34.	17	1	6	2	9	2	10	1	13	1	55	2	9	1	9	2	18	1
35.	14	1	9	1	14	1	13	1	10	1	60	1	9	1	13	1	22	1
36.	16	1	7	1	14	1	12	1	10	1	59	1	8	1	12	1	20	1

37.	13	2	6	2	9	2	11	1	13	1	52	2	7	1	13	1	20	1
38.	15	1	8	1	14	1	13	1	13	1	63	1	9	1	13	1	22	1
39.	17	1	7	1	15	1	10	1	13	1	62	1	9	1	13	1	22	1
40.	14	1	6	2	9	2	12	1	13	1	54	2	6	2	13	1	19	1
41.	18	1	9	1	14	1	9	2	10	1	60	1	8	1	8	2	16	2
42.	15	1	8	1	9	2	12	1	13	1	57	1	9	1	13	1	22	1
43.	13	2	6	2	15	1	12	1	13	1	59	1	6	2	12	1	18	1
44.	16	1	7	1	14	1	9	2	10	1	56	1	9	1	13	1	22	1
45.	15	1	7	1	9	2	13	1	13	1	57	1	7	1	13	1	20	1
46.	14	1	7	1	15	1	13	1	13	1	62	1	9	1	13	1	22	1
47.	15	1	8	1	14	1	9	2	13	1	59	1	8	1	12	1	20	1
48.	13	2	6	2	9	2	12	1	13	1	53	2	7	1	13	1	20	1
49.	18	1	9	1	14	1	13	1	10	1	64	1	9	1	13	1	22	1
50.	17	1	6	2	9	2	9	2	8	2	49	2	9	1	13	1	22	1
51.	16	1	7	1	14	1	12	1	10	1	59	1	7	1	13	1	20	1
52.	13	2	6	2	9	2	12	1	13	1	53	2	8	1	12	1	20	1
53.	15	1	8	1	14	1	10	1	13	1	60	1	9	1	13	1	22	1
54.	14	1	6	2	9	2	13	1	13	1	55	2	8	1	12	1	20	1
55.	16	1	9	1	14	1	15	1	10	1	64	1	6	2	13	1	19	1
56.	14	1	7	1	15	1	13	1	13	1	62	1	9	1	13	1	22	1
57.	13	2	6	2	9	2	9	2	13	1	50	2	7	1	13	1	20	1
58.	16	1	7	1	14	1	12	1	10	1	59	1	8	1	7	2	15	2
59.	13	2	7	1	15	1	12	1	13	1	60	1	9	1	13	1	22	1
60.	15	1	7	1	9	2	12	1	13	1	56	1	9	1	13	1	22	1
61.	15	1	7	1	14	1	9	2	10	1	55	2	5	2	12	1	17	2
62.	16	1	7	1	14	1	12	1	10	1	59	1	5	2	13	1	18	1
63.	17	1	6	2	15	1	13	1	13	1	64	1	9	1	13	1	22	1
64.	15	1	7	1	14	1	13	1	13	1	62	1	9	1	13	1	22	1
65.	14	1	7	1	15	1	12	1	13	1	61	1	6	2	13	1	19	1
66.	16	1	9	1	9	2	15	1	10	1	59	1	8	1	12	1	20	1
67.	16	1	6	2	12	1	12	1	10	1	56	1	9	1	13	1	22	1
68.	17	1	7	1	15	1	7	2	10	1	56	1	8	1	9	2	17	2
69.	13	2	7	1	14	1	13	1	12	1	59	1	9	1	13	1	22	1
70.	13	2	6	2	15	1	12	1	13	1	59	1	9	1	13	1	22	1
71.	18	1	9	1	9	2	15	1	9	2	60	1	9	1	13	1	22	1
72.	16	1	6	2	14	1	12	1	10	1	58	1	7	1	13	1	20	1
73.	14	1	8	1	14	1	12	1	13	1	61	1	9	1	13	1	22	1
74.	13	2	6	2	11	1	9	2	13	1	52	2	8	1	9	2	17	2
75.	16	1	7	1	9	2	10	1	10	1	52	2	9	1	13	1	22	1
76.	17	1	7	1	15	1	8	2	13	1	60	1	9	1	13	1	22	1
77.	13	2	9	1	9	2	15	1	10	1	56	1	9	1	13	1	22	1
78.	15	1	7	1	14	1	13	1	13	1	62	1	6	2	13	1	19	1
79.	13	2	6	2	14	1	12	1	10	1	55	2	8	1	12	1	20	1
80.	17	1	6	2	15	1	13	1	9	2	60	1	9	1	13	1	22	1
81.	13	2	9	1	9	2	9	2	10	1	50	2	7	1	13	1	20	1

82.	15	1	8	1	14	1	13	1	13	1	63	1	9	1	13	1	22	1
83.	13	2	7	1	15	1	11	1	13	1	59	1	9	1	13	1	22	1
84.	17	1	6	2	15	1	12	1	13	1	63	1	9	1	13	1	22	1
85.	18	1	9	1	14	1	11	1	10	1	62	1	8	1	9	2	17	2
86.	13	2	6	2	9	2	9	2	13	1	50	2	7	1	13	1	20	1
87.	15	1	8	1	14	1	13	1	13	1	63	1	9	1	13	1	22	1
88.	16	1	7	1	14	1	9	2	10	1	56	1	8	1	12	1	20	1
89.	17	1	6	2	9	2	13	1	8	2	53	2	9	1	13	1	22	1
90.	13	2	8	1	14	1	15	1	10	1	60	1	8	1	12	1	20	1
91.	15	1	7	1	14	1	12	1	13	1	61	1	9	1	13	1	22	1
92.	13	2	6	2	9	2	9	2	13	1	50	2	6	2	13	1	19	1
93.	17	1	7	1	15	1	13	1	13	1	65	1	8	1	9	2	17	2
94.	16	1	6	2	14	1	12	1	10	1	58	1	9	1	13	1	22	1
95.	15	1	8	1	9	2	13	1	13	1	58	1	9	1	13	1	22	1
96.	13	2	6	2	15	1	12	1	13	1	59	1	6	2	13	1	19	1
97.	18	1	9	1	14	1	9	2	9	2	59	1	9	1	13	1	22	1



ANEXO 3

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El que suscribe certifica que otorga su consentimiento explícito para ser parte de la unidad de estudio en la investigación que presenta la Srta. **Villena Morán Analucia Shantall**, la tesis titulada **Calidad de atención de salud y satisfacción del paciente en el Área Dental del Hospital Regional del Sur de la Fuerza Aérea del Perú. Arequipa, 2024**, con el objetivo de alcanzar el Grado Académico de **Maestro en Gerencia en Salud**.

Manifiesto que, como participante de la investigación, he recibido información detallada y objetiva sobre la naturaleza, objetivos, alcances y resultados del estudio.

Asimismo, he sido adecuadamente informado sobre los derechos que me corresponden como unidad de estudio, en relación con los principios de beneficencia, autonomía , privacidad, anonimato, confidencialidad de la información proporcionada, así como el derecho a un trato justo y digno, tanto antes, durante como después a la investigación.

En señal de conformidad con lo expuesto y como evidencia de mi aceptación consciente y voluntaria de las condiciones establecidas en este documento, procedo a firmar:

Arequipa,

Investigadora

Investigado(a)