



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ODONTOLOGÍA**

**Tesis**

Análisis comparativo de la calidad de atención odontológica en una institución  
pública y privada, Lima 2024

**Para optar el Título Profesional de  
Cirujano Dentista**

**Presentado por:**

**Autora:** Vásquez Acuña, Neyli Tatiana

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-1823-6363>

**Asesor:** Mg. Hernán Vásquez, Rodrigo

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-5926-6837>

**Lima – Perú**

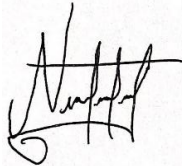
**2026**

|                                                                                                                    |                                                                                     |                                    |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|
| <br>Universidad<br>Norbert Wiener | <b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> |                                    |                          |
|                                                                                                                    | <b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>                                                     | <b>VERSIÓN: 01</b><br>REVISIÓN: 01 | <b>FECHA: 08/11/2022</b> |

Yo, Neyli Tatiana Vásquez Acuña egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Odontología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Análisis comparativo de la calidad de atención odontológica en una institución pública y privada, Lima 2024” Asesorado por el docente: MG. ESP. Hernán Vásquez Rodrigo DNI: 06144320 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5926-6837> tiene un índice de similitud de (19) (DIESINUEVE) % con código trn:oid:::14912:542292375 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado: Neyli Tatiana Vásquez Acuña  
DNI: 72619424



.....  
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Hernán Vásquez Rodrigo  
DNI: 06144320

Lima, 16 de enero de 2026

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro, con todo mi corazón, a Dios, por ser mi guía constante, por darme fortaleza en los momentos difíciles y por permitirme llegar hasta aquí.

A mi familia, por su amor incondicional, sus sacrificios y su apoyo en cada paso de este camino. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser mi refugio y fuente de sabiduría. Sin Su voluntad y bendición, nada de esto habría sido posible.

A mis padres, por su amor, esfuerzo y ejemplo. Gracias por enseñarme el valor del trabajo, la perseverancia y la humildad.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos y por inspirarme a ejercer esta hermosa profesión con ética y vocación de servicio.

A mis amigos y compañeros, por su apoyo, comprensión y por hacer de este proceso una experiencia inolvidable.

Finalmente, a todos los pacientes que depositaron su confianza en mí, por recordarme cada día la importancia del compromiso, la empatía y el amor por la odontología.

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>Dedicatoria</b>                     | <b>Pág.</b> |
| <b>Agradecimiento</b>                  |             |
| <b>Índice general</b>                  |             |
| <b>Índice de tablas</b>                |             |
| <b>Resumen</b>                         |             |
| <b>Abstract</b>                        |             |
| <br>                                   |             |
| <b>CAPÍTULO 1. EL PROBLEMA</b>         | <b>1</b>    |
| 1.1. Planteamiento del problema        | 1           |
| 1.2. Formulación del problema          | 4           |
| 1.2.1. Problema general                | 4           |
| 1.2.2. Problemas específicos           | 4           |
| 1.3. Objetivos de la investigación     | 5           |
| 1.3.1. Objetivo general                | 5           |
| 1.3.2. Objetivos específicos           | 5           |
| 1.4. Justificación de la investigación | 5           |

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| 1.4.1. Teórica                        | 5         |
| 1.4.2. Metodológica                   | 6         |
| 1.4.3. Práctica                       | 6         |
| 1.5. Delimitación de la investigación | 7         |
| 1.5.1. Temporal                       | 7         |
| 1.5.2. Espacial                       | 7         |
| 1.5.3. Población o unidad de análisis | 7         |
| <b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b>      | <b>8</b>  |
| 2.1. Antecedentes                     | 8         |
| 2.2. Bases teóricas                   | 11        |
| 2.3. Formulación de hipótesis         | 16        |
| 2.3.1. Hipótesis general              | 16        |
| 2.3.2. Hipótesis específicas          | 16        |
| <b>CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA</b>        | <b>18</b> |
| 3.1. Método de la investigación       | 18        |
| 3.2. Enfoque de la investigación      | 18        |
| 3.3. Tipo de investigación            | 18        |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Diseño de la investigación                           | 18        |
| 3.5. Población, muestra y muestreo                        | 19        |
| 3.6. Variables y operacionalización                       | 21        |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos      | 23        |
| 3.7.1. Técnica                                            | 23        |
| 3.7.2. Descripción de instrumentos                        | 23        |
| 3.7.3. Validación                                         | 24        |
| 3.7.4. Confiabilidad                                      | 25        |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos            | 25        |
| 3.9. Aspectos éticos                                      | 26        |
| <b>CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> | <b>27</b> |
| 4.1. Resultados                                           | 27        |
| 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados                  | 28        |
| 4.1.2 Prueba de hipótesis                                 |           |
| 4.1.3 Discusión de resultados                             |           |
| <b>CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>         | <b>29</b> |
| 5.1 Conclusiones                                          |           |

## 5.2 Recomendaciones

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ANEXOS</b>                                                                  | <b>37</b> |
| Anexo 1: Matriz de consistencia                                                | 38        |
| Anexo 2: Instrumentos                                                          | 40        |
| Anexo 3: Consentimiento informado                                              | 44        |
| Anexo 4. Aprobación del comité de ética                                        |           |
| Anexo 5. Carta de aprobación de la institución para la recolección de<br>datos |           |
| Anexo 6. Informe de asesor de turnitin                                         |           |

## Índice de tablas

|                                                                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1.</b> Datos sociodemográficos en pacientes atendidos en una clínica privada y establecimiento de salud público, 2025 .....                                                  | 26 |
| <b>Tabla 2.</b> Análisis variables en su naturaleza cualitativa. Calidad de atención odontológica clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública .....                          | 28 |
| <b>Tabla 3.</b> Análisis variables en su naturaleza cualitativa. Calidad de atención odontológica según dimensiones en una clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública ..... | 29 |
| <b>Tabla 4.</b> Análisis variables en su naturaleza cuantitativa. Calidad de atención odontológica según dimensiones en una clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública..... | 31 |
| <b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad. Prueba de Shapiro Wilk para muestra independientes ...                                                                                          | 32 |
| <b>Tabla 6.</b> Comparación de medias calidad de atención odontológica clínica privada Vs. establecimiento de salud público. ....                                                     | 34 |
| <b>Tabla 7.</b> Comparación de medias dimensión elementos tangibles clínica privada Vs. establecimiento de salud público. ....                                                        | 35 |
| <b>Tabla 8.</b> Comparación de medias dimensión fiabilidad clínica privada Vs. establecimiento de salud público. ....                                                                 | 36 |

|                                                                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 9.</b> Comparación de medias dimensión capacidad de respuesta clínica privada Vs. establecimiento de salud público. .... | 37 |
| <b>Tabla 10.</b> Comparación de medias dimensión seguridad clínica privada Vs. establecimiento de salud público. ....             | 38 |
| <b>Tabla 11.</b> Comparación de medias dimensión empatía clínica privada Vs. establecimiento de salud público. ....               | 39 |

## Resumen

**Introducción:** La atención odontológica es un componente esencial de los servicios de salud, cuya calidad percibida varía significativamente entre los sectores público y privado. En Lima, esta disparidad refleja diferencias estructurales, operativas y de gestión que impactan directamente en la experiencia del usuario. Este estudio compara críticamente los estándares de calidad en ambos tipos de instituciones, analizando dimensiones clave que definen la eficacia y calidez del servicio.

**Objetivo:** Analizar las diferencias entre la calidad de atención odontológica en una institución pública en comparación con una institución privada, Lima 2024

**Materiales y métodos:** se utilizó un método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, diseño observacional, corte transversal y alcance correlacional. La población se conformó por 46 pacientes de una institución pública y 46 pacientes de una institución privada. El instrumento fue el cuestionario SERQUAL.

**Resultados:** En la clínica privada, 24 pacientes (52.17%) calificaron la atención como "buena", 14 (30.43%) como "regular" y 8 (17.39%) como "mala". Por otro lado, en el establecimiento público, 16 pacientes (34.78%) consideraron la atención como "buena", 19 (41.30%) como

"regular" y 11 (23.91%) como "mala". La prueba U de Mann-Whitney para la variable general de calidad de atención odontológica revela una diferencia estadísticamente significativa entre la clínica privada y el establecimiento público ( $U = 712.000$ ,  $p = 0.001$ ).

**Conclusiones:** Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024

**Palabras clave:** calidad de atención, odontología, sector privado, sector público (DeCS)

## Abstract

**Introduction:** Dental care is an essential component of health services, and its perceived quality varies significantly between the public and private sectors. In Lima, this disparity reflects structural, operational, and management differences that directly impact the user experience. This study critically compares quality standards in both types of institutions, analyzing key dimensions that define the effectiveness and warmth of the service.

**Objective:** To analyze the differences in the quality of dental care between a public institution and a private institution in Lima, 2024.

**Materials and methods:** A hypothetical-deductive method was used, with a quantitative approach, observational design, cross-sectional and correlational scope. The population consisted of 46 patients from a public institution and 46 patients from a private institution. The instrument was the SERVQUAL questionnaire.

**Results:** In the private clinic, 24 patients (52.17%) rated the care as "good," 14 (30.43%) as "fair," and 8 (17.39%) as "poor." On the other hand, in the public institution, 16 patients (34.78%) considered the care as "good," 19 (41.30%) as "fair," and 11 (23.91%) as "poor." The Mann-

Whitney U test for the overall variable of quality of dental care revealed a statistically significant difference between the private clinic and the public institution ( $U = 712.000$ ,  $p = 0.001$ ).

Conclusions: There are significant differences in the quality of dental care between a public and a private institution in Lima, 2024.

**Keywords:** quality of care, dentistry, private sector, public sector (DeCS)

## Introducción

La salud bucal es un componente esencial del bienestar integral de las personas, pues repercute directa e indirectamente en la salud física, psicológica y social. En el Perú, la atención odontológica se brinda tanto en instituciones públicas como privadas, las cuales presentan diferencias en infraestructura, accesibilidad, tiempos de espera, disponibilidad de insumos, costos y calidad del servicio, factores que pueden influir en la percepción y satisfacción de los usuarios. Una atención de calidad no solo implica la resolución del problema dental, sino también aspectos relacionados con el trato humanizado, la información brindada, la confianza profesional y el cumplimiento de estándares de seguridad y bioseguridad.

La calidad en salud se ha convertido en una prioridad para los sistemas sanitarios a nivel mundial, siendo fundamental evaluar cómo los usuarios valoran los servicios recibidos. En el contexto odontológico, la percepción del paciente constituye un indicador clave para identificar oportunidades de mejora y garantizar una atención oportuna, eficiente y centrada en la persona. Sin embargo, existe limitada evidencia comparativa acerca de la calidad de atención odontológica entre el sector público y privado en la ciudad de Lima, especialmente desde el enfoque del usuario.

El trabajo se estructura de la siguiente manera; El Capítulo I presenta el planteamiento del problema, la formulación de objetivos. El Capítulo II desarrolla los antecedentes y el marco teórico. El Capítulo III describe la metodología empleada, incluyendo el diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El Capítulo IV expone los resultados obtenidos. Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones.

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

El servicio de odontología suele enfrentarse a la relación tradicional médico-paciente, según la cual el médico no busca retroalimentación y los pacientes se sienten incómodos al verse involucrados en el proceso de atención sanitaria. Una relación más equilibrada entre pacientes y médicos descrita en términos de información suele conducir a mejores servicios de atención odontológica y, por tanto, a una mejor gestión de la calidad. En pocas palabras, se dirige a sistemas de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes, establezcan una estrecha relación entre el personal médico y los pacientes, obtengan estándares y garanticen la mejora continua (1).

Empíricamente, hay evidencia insuficiente y contradictoria que compara la calidad de los proveedores privados versus públicos internacionalmente. Parte del enigma de este debate se relaciona con los desafíos que supone evaluar y comparar la calidad de la atención. Para comparar de manera precisa y justa la calidad de la atención brindada entre los proveedores públicos y privados, debemos abordar al menos tres obstáculos críticos: una definición clara de calidad, una medición precisa de la calidad y un ajuste suficiente de la combinación de casos antes de realizar una comparación justa (2).

Diversos estudios han analizado la calidad del servicio en ambos sectores, pero persiste una brecha en el conocimiento sobre las diferencias específicas en los estándares de atención, percepción de los usuarios y eficiencia de los servicios en el contexto internacional y nacional.

En ese sentido, un estudio realizado en África, en el año 2023, los resultados revelaron diferencias significativas en la satisfacción general con la calidad de atención, con puntajes más altos en las

clínicas privadas en comparación con las instituciones públicas. En particular, los pacientes que se atienden en clínicas privadas, refieren una mayor satisfacción respecto a la disponibilidad de odontólogos, competencia clínica y la provisión de protocolos de atención antes y después del tratamiento. Las diferencias más relevantes se observaron en la disponibilidad de dentistas ( $D = 0.24$ ) y la competencia clínica ( $D = 0.25$ ), con un nivel de significancia estadística en todos los aspectos evaluados ( $p < 0.01$ ). Esto sugiere que las clínicas privadas superan consistentemente a las públicas en la calidad percibida de la atención odontológica (3).

Una investigación efectuada en Rumania, en el 2024, los resultados mostraron diferencias significativas en la satisfacción general de los pacientes, con puntajes más altos en las clínicas privadas en comparación con las públicas. Específicamente, los pacientes en el sistema privado reportaron una mayor satisfacción en aspectos como la comunicación con el personal médico ( $M = 4.21$ ,  $SD = 0.88$ ) y el respeto mostrado por el dentista ( $M = 4.17$ ,  $SD = 0.96$ ). Las diferencias significativas en la satisfacción también se observaron en la posibilidad de obtener citas de emergencia y en la confianza en la habilidad del dentista ( $p < 0.05$  en varios ítems) (4).

Un trabajo de investigación desarrollado en Australia, en el 2023, los resultados muestran que los pacientes que utilizaron servicios dentales públicos reportaron peores resultados de salud oral en comparación con aquellos que utilizaron servicios privados. Además, una baja confianza en los dentistas exacerbó los impactos negativos en la salud oral, particularmente entre los usuarios del sector privado, donde la prevalencia de efectos negativos en la salud oral fue significativamente mayor en aquellos con menor confianza en sus dentistas (Razón de Prevalencia = 1.51; IC del 95%, 1.06–2.14;  $p < 0.05$ ) (5).

La situación de la calidad de atención odontológica en América Latina refleja desafíos significativos que son comunes en toda la región. Estudios como el realizado en México sobre la

calidad de atención del servicio dental que no cuenta con un seguro, revelan índices de calidad preocupantes, con un grado de cumplimiento del 69.73% en la estructura y procesos evaluados, lo que se clasifica como un bajo grado de calidad. Este tipo de evaluación destaca problemas estructurales como la falta de insumos y equipamiento adecuado, y procesos deficientes, como la integración incompleta de expedientes clínicos (6).

Además, un estudio realizado en México sobre el acceso a la práctica odontológica privada también ha señalado problemas que reflejan una situación más amplia que afecta a toda América Latina: ha demostrado que la atención odontológica se caracteriza por profundas diferencias socioeconómicas, que determinan el acceso a los servicios de atención odontológica pero también, de hecho, impiden el acceso a los servicios básicos de salud básicamente a los grupos más desfavorecidos. Como ocurre en la mayoría de los países de la región, los caros servicios odontológicos privados, sumados a los escasos recursos del sector público, generan desigualdad en la atención odontológica. La salud bucodental sólo es accesible para los más ricos de esta población (7).

La calidad de atención odontológica en el Perú, específicamente en Lima, enfrenta desafíos significativos en términos de satisfacción del paciente, tanto en el sector público como en el privado. Un estudio realizado en una cadena de clínicas odontológicas privadas en Lima durante 2019-2020 reveló que un alto porcentaje de pacientes (96.7%) se mostró satisfecho con la atención recibida, destacando la calidad en dimensiones como la empatía y los elementos tangibles, que incluyen la infraestructura y el equipamiento. Sin embargo, un pequeño porcentaje (3.3%) de los pacientes expresó insatisfacción, lo que subraya la necesidad de mejoras continuas, particularmente en áreas como la capacidad de respuesta y la seguridad en la atención (8).

Por otra parte, existen diversos factores determinantes de la calidad de atención odontológica, Según los resultados de una investigación realizada en Cusco, en el 2021, la relación del control administrativo con la calidad del servicio es de 71,2%, mientras que la planificación y la orientación administrativa son de 51,0% y 77,0%. Estos hechos parecen demostrar que estas deficiencias en la gestión administrativa inciden directamente en la percepción de la calidad del servicio a los pacientes, por lo que urge realizar buenas prácticas de gestión para elevar la calidad en la atención odontológica (9).

A su vez, un estudio realizado en Lima, en el 2021, sobre la satisfacción de los pacientes ante la calidad de atención odontológica en un hospital de Lima revela una situación problemática significativa en el sistema de salud pública en el Perú. Los resultados muestran que el 88.6% de los pacientes encuestados (622 de 702) se encuentran insatisfechos con la atención recibida, destacándose la mayor insatisfacción en pacientes entre 35 y 49 años y en aquellos que acudieron para diagnóstico. Estos hallazgos subrayan la urgente necesidad de implementar mejoras en la atención odontológica en el sector público, ya que la calidad percibida por los pacientes no cumple con los estándares mínimos requeridos, lo que podría afectar la confianza de la población en los servicios de salud y limitar el acceso y la equidad en la atención bucodental en el país (10).

De lo anterior, investigaciones previas han evaluado la calidad del servicio odontológico en instituciones públicas y privadas, pero han tenido limitaciones en su enfoque, sin realizar comparaciones entre ambas. Además, la mayoría de estos estudios se han centralizado en aspectos generales de la calidad de atención sin abordar dimensiones específicas.

Finalmente, el estudio tiene un importante impacto social, debido a que sus hallazgos permitirán identificar las diferencias respecto a la calidad de atención entre una institución pública y privada. Ello permitirá la mejora de los estándares de atención y optimizar los servicios ofertados en ambas

instituciones. Desde la perspectiva de las políticas de salud pública, los hallazgos se pueden utilizar por los gestores sanitarios para el diseño de estrategias de mejora en las atenciones odontológicas, promoviendo prácticas sustentadas en la evidencia. Por último, los resultados permitirán a la institución analizar sus fortalezas y oportunidades para tomar las mejores decisiones.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en una clínica privada y una institución pública?
- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?
- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?
- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?
- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?

- ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?

## **1.2 Objetivo de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar las diferencias entre la calidad de atención odontológica en una institución pública en comparación con una institución privada, Lima 2024

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar características sociodemográficas de los pacientes atendidos en una clínica privada y una institución pública
- Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

La Teoría de Donabedian es fundamental para justificar teóricamente el análisis comparativo de la calidad de atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima 2024. Este estudio se fundamenta en esta teoría para comparar cómo cada uno de estos componentes contribuye a la calidad de la atención odontológica en ambos tipos de instituciones, proporcionando una base sólida para identificar fortalezas y áreas de mejora en el servicio público y privado. Al aplicar la teoría de Donabedian, se busca ofrecer un análisis integral que permita comprender cómo las diferencias estructurales y de proceso entre las instituciones afectan los resultados en la satisfacción y salud de los pacientes.

#### **1.4.2 Metodológica**

La justificación de la metodología en este estudio es muy rigurosa, ya que los investigadores se ciñen al método científico y realizan una indagación objetiva, sistemática y verificable. Además, se empleará un diseño comparativo correlacional. Este enfoque es adecuado ya que se busca identificar y analizar las posibles relaciones entre las variables de calidad de atención en dos contextos diferentes. El diseño comparativo permitirá contrastar las características estructurales, de proceso y los resultados entre las dos instituciones

#### **1.4.3 Práctica**

Al realizar un análisis comparativo de la calidad de atención odontológica, se proporcionarán datos específicos y detallados que permitirán identificar áreas de mejora en ambas instituciones. Para la institución pública, los resultados del estudio podrían destacar la necesidad de la optimización de recursos, mejora de procesos e incrementar la satisfacción del paciente, lo que podría conllevar a una gestión más eficiente y a un mejor servicio para la comunidad. En la institución privada, el estudio puede revelar oportunidades para el mantenimiento o incremento de los estándares de calidad, asegurando una ventaja competitiva en el sector.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El estudio se realizó durante los meses de marzo a abril del año 2024.

### **1.5.2 Espacial**

El estudio se realizó en una institución pública y privada ubicadas en Lima.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

El universo para análisis del estudio estuvo conformado por los pacientes atendidos en la institución pública y privada.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **A nivel internacional**

González-Meléndez et al (11). (2019), en México, realizaron un estudio con el objetivo de "evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud". El estudio fue de enfoque cuantitativo – transversal. Participaron 200 pacientes seleccionados al azar de las unidades médicas con servicio odontológico. Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario de opción múltiple que contenía dimensiones como estructura, proceso y resultados. Los resultados de la atención mostraron que el 90% de los clientes recibieron siempre un trato amable, el 67,5% dijeron que se les había explicado el tratamiento y el 74,5% habían recibido formación para mejorar su higiene bucodental. El tiempo de espera fue calificado de

excelente por el 36,5% de los pacientes. Se comprobó el valor de significación de las variables al nivel  $p < 0,05$ .

Hernández et al (12). (2022), en México, realizaron un estudio con el objetivo de "evaluar la calidad de la atención odontológica en población sin seguridad social en unidades de atención primaria". El estudio tuvo un enfoque cuantitativo - observacional, abarcando un total de 168 usuarios, 43 odontólogos y 86 expedientes clínicos en siete consultorios diferentes. Para la recolección de datos, se emplearon tres listas de cotejo y un cuestionario. Los resultados mostraron que la calidad total de la atención odontológica alcanzó un índice del 69.73%, con una dimensión de estructura del 72.9%, de proceso del 54.61% y de resultado del 81.6%. Entre las principales áreas de oportunidad se identificaron carencias de insumos, instrumental y unidades dentales, así como un excedente de odontólogos.

Romero (13). (2020), en Ecuador, llevó a cabo un estudio con el objetivo de "analizar la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes en la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil". La metodología utilizada fue cuantitativa, con un diseño descriptivo, orientado al análisis correlacional. La muestra se toma de los 118 pacientes que acuden a la clínica para recibir atención odontológica. Los datos se recogen mediante el cuestionario SERVQUAL. El estudio revela que el 41,1% de los pacientes se mostraron insatisfechos con respecto a las cosas tangibles, el 42,42% mencionó la ausencia de capacidad de respuesta por parte del alumno y el 45,42% tuvo que hacer frente al fallo en la fiabilidad del servicio prestado. Por último, se observó una relación estadísticamente establecida con un valor  $p$  significativo  $< 0,05$  entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

Mendoza (14). (2020), en Bolivia, llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue "determinar la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio y atención odontológica en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca". La metodología cuantitativa, basado en la observación participante. La muestra consistió en 48 pacientes distribuidos en varias especialidades odontológicas. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas para recolectar datos sobre las dimensiones de calidad, incluidos el acceso, la comodidad, la competencia técnica, la eficacia y las relaciones interpersonales, se recogieron mediante una entrevista semiestructurada. Según los resultados del estudio, la mayoría de los pacientes consideraron buena la calidad del servicio, lo que reflejó una satisfacción general del 41%. Se halló una asociación entre la calidad percibida y la satisfacción de los pacientes de  $p < 0,05$ .

Cortés (15). (2019), en México, realizó un estudio con el objetivo de "identificar el nivel de calidad de la atención odontológica brindada en la CUAS Zaragoza desde la perspectiva de los pacientes y los estudiantes". La metodología utilizada fue observacional, transversal. La muestra incluyó a 50 pacientes mayores de 18 años y 50 estudiantes de cuarto curso de Odontología. Con el objetivo de recoger datos en relación con la percepción de la calidad, se utilizó la escala de Likert. Los resultados fueron que el 86% de los pacientes consideraron satisfactorios los servicios prestados, y el 66% consideraron buena la puntualidad del dentista. Por último, se estableció la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción con un nivel de significación de  $p < 0,05$ .

### **A nivel nacional**

Ramírez (16). (2021), en Piura, llevó a cabo un estudio con el objetivo de "determinar las diferencias en el nivel de calidad de servicio en la atención odontológica en el Centro de Salud

Montero y el Centro Odontológico R y A durante tiempos de COVID-19 en Piura". La metodología del diseño de la investigación fue cuantitativa simple. Se utilizó como muestra un total de 120 usuarios de los dos centros de salud en igual número. Los datos se recolectaron con base en un cuestionario validado. Los resultados obtenidos fueron que el 96,7% de los usuarios del Centro Odontológico R y A percibieron tener una calidad satisfactoria del servicio en salud dental, mientras que el porcentaje de los usuarios del Centro de Salud Montero que percibieron tener una calidad regular del servicio fue de 88,3%. Se encontró una diferencia significativa de  $p=0.000$  en ambos centros.

Lupaca et al (17). (2022), en Tacna, llevaron a cabo un estudio con el objetivo de "establecer la relación entre satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna". Se trató de un estudio ex-post-facto, correlacional, no experimental, retrospectivo y con diseño transversal. El tamaño de la muestra fue de 138 pacientes que habían recibido tratamiento odontológico en los centros de salud San Francisco y La Esperanza. La recolección de los datos principales se realizó mediante dos cuestionarios, uno sobre satisfacción del paciente, de 15 ítems, y otro de 15 ítems según SERVQUAL, para medir la calidad del servicio. La proporción de pacientes que reportaron que el trato fue bueno fue de 60.9%, el trato fue regular reportado por 33.3% de los pacientes, y el trato fue malo reportado por 5.8%. Finalmente, se determinó que existía una relación significativa y positiva ( $\rho = 0,802$ ,  $p = 0,000$ ) entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio odontológico.

García (18). (2021), en Chiclayo, realizó un estudio con el objetivo de "relacionar la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del Centro Odontológico Flores de Mórrope". Se aplicó aquí un diseño transversal descriptivo no experimental. La muestra se tomó

de 80 pacientes en una selección aleatoria. La recogida de datos incluyó la escala SERVQUAL y otras. Los resultados han mostrado que el 66,3% de los pacientes percibieron la calidad de la atención como «muy buena», con una indicación de que los odontólogos ponen el acento principal en la salud de los pacientes con procedimientos máximos. El estudio llegó a la conclusión de que existe una relación importante entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes, con un valor  $p$  inferior a 0,05.

Manrique (19). (2022), en Lima, realizó un estudio cuyo objetivo fue "determinar la relación de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Nueva Esperanza". La metodología adoptada fue cuantitativa, con un enfoque observacional y transversal. La muestra total de pacientes fue de 152, a los que se aplicó uno de los dos tratamientos: un cuestionario de evaluación de la calidad de la atención, mediante la escala SERVQUAL, y otro de satisfacción de los usuarios. En cuanto a los usuarios, la calidad de la atención fue percibida como «regular» por el 41,4%, y la satisfacción de los pacientes se situó en el 38,2%. Existe una relación moderada pero significativamente positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios. El valor  $p$  es estadísticamente significativo a  $p < 0,05$ .

Martínez (20). (2022), en Lima, llevó a cabo un estudio cuyo objetivo fue "determinar la calidad de atención odontológica en una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) en Lima, durante tiempos de pandemia". La metodología utilizada fue cuantitativa, observacional, descriptiva y transversal. La muestra estuvo constituida por 339 pacientes. Se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados indicaron que la calidad de atención odontológica en la IPRESS fue calificada como positiva en un 62.5% de los casos, mientras que un 37.5% consideró la atención regular. Finalmente, se halló una correlación significativa entre las expectativas y percepciones de los pacientes, con un valor de significancia  $p < 0.05$ .

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Variable: calidad de atención**

#### **2.2.1.1 Definición.**

Se refiere a la medida en que los servicios sanitarios, propuestos para el paciente, aumentarán las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados y son coherentes con los conocimientos actuales de la profesión. Esto incluye aspectos como la eficacia, eficiencia, accesibilidad, seguridad, equidad y enfoque centrado en el paciente, asegurando que cada persona reciba un trato digno y respetuoso, acorde a sus necesidades específicas y expectativas, en un entorno que promueve su bienestar y salud integral (21).

Según el Ministerio de Salud, esta calidad de atención se mide a través de las decisiones realizadas por los directivos de los Establecimientos, considerando tanto el aspecto humano como técnico, y evaluando su capacidad para lograr resultados seguros, eficaces, eficientes y satisfactorios para los usuarios. Donabedian complementa esta visión al definir la calidad del acto médico tridimensional, incluyendo estructura-proceso-resultado.

#### **2.3.2.2 Calidad en la atención odontológica**

Pero según la Federación Dental Internacional, la calidad de la atención odontológica incluye no sólo la calidad técnica de los dentistas, sino también la capacidad de las instituciones para ofrecer al paciente los niveles de servicio que espera en términos de accesibilidad, trato humano y calidad de la infraestructura existente (22).

#### **2.2.1.3 Determinantes en la calidad de atención**

Varios factores influyen en la calidad de la atención en odontología, como la formación de los profesionales, la disponibilidad de recursos tecnológicos, la relación paciente-profesional, y la eficiencia en la gestión de citas y tiempos de espera (23).

#### **2.3.2.4 Instituciones públicas y privadas: Definición y características**

Las instituciones odontológicas públicas son gestionadas por el gobierno y suelen ofrecer servicios a un costo reducido o gratuito, mientras que las privadas son operadas de manera independiente y generalmente requieren un pago directo por los servicios recibidos (24).

##### **A) Accesibilidad y cobertura de servicios**

La accesibilidad a los servicios odontológicos es un factor determinante en la comparación entre instituciones públicas y privadas. Las instituciones públicas suelen tener una mayor cobertura geográfica, pero las privadas pueden ofrecer mayor flexibilidad en horarios y rapidez en la atención (25).

##### **B) Infraestructura y tecnología disponible**

Las diferencias en infraestructura y tecnología entre instituciones públicas y privadas son notorias. Las clínicas privadas a menudo cuentan con equipos más modernos y avanzados, lo que puede mejorar la calidad del diagnóstico y tratamiento, mientras que las públicas pueden enfrentar limitaciones en este aspecto (26).

##### **C) Satisfacción del paciente**

En este contexto, aquí radica el problema: cómo interpretan los pacientes lo que han experimentado. Estudios han mostrado que los pacientes en clínicas privadas tienden a reportar

mayores niveles de satisfacción, lo cual puede estar relacionado con un trato más personalizado y menor tiempo de espera (27).

#### **D) Tiempo de espera y eficiencia en la atención**

Uno de los puntos de comparación más críticos es el tiempo de espera. Las clínicas privadas generalmente ofrecen tiempos de espera más cortos en comparación con las públicas, lo que se traduce en una experiencia más eficiente para el paciente (28).

##### **2.2.1.5 Teoría**

La Teoría de Donabedian es un marco conceptual que descompone la calidad de la atención sanitaria en tres componentes: estructura, proceso y resultado. En el contexto de la atención odontológica, la estructura se refiere a los recursos físicos y humanos, como la infraestructura de la clínica, el equipamiento odontológico y la formación del personal. El proceso implica todas las actividades relacionadas con el tratamiento odontológico, desde la evaluación inicial hasta la ejecución de procedimientos clínicos y la interacción con los pacientes. Finalmente, los resultados son los efectos del tratamiento en la salud bucodental del paciente, incluyendo la satisfacción del paciente y la eficacia de los procedimientos. Aplicar la teoría de Donabedian en odontología permite evaluar y mejorar cada uno de estos componentes, asegurando una atención de calidad integral (29).

##### **2.2.1.6 Modelo de gestión**

El Modelo de Calidad Total (Total Quality Management, TQM) es un enfoque integrado de la gestión que persigue la mejora continua en todos los aspectos de las operaciones de una organización con el objetivo último de satisfacer y superar las expectativas de los clientes. En el

ámbito odontológico, TQM implica que cada miembro de la clínica, desde los administrativos hasta los odontólogos, participe activamente en la mejora de procesos, asegurando que cada detalle del servicio, desde la atención al paciente hasta la eficacia de los tratamientos, se realice con un alto estándar de calidad (30).

El Modelo SERVQUAL es un enfoque integrado de la gestión que persigue la mejora continua en todos los aspectos de las operaciones de una organización con el objetivo último de satisfacer y superar las expectativas de los clientes. En odontología, este modelo evalúa cinco dimensiones clave: tangibilidad, que incluye la apariencia de la clínica y el equipo; fiabilidad, que mide la consistencia y precisión en los tratamientos; capacidad de respuesta, relacionada con la prontitud en la atención; seguridad, que abarca la competencia y cortesía del personal, y empatía, que se refiere a la atención personalizada y la sensibilidad hacia las necesidades del paciente (31).

#### **2.2.1.6 Dimensiones**

##### **A. Elementos Tangibles:**

Se refiere a los aspectos físicos y materiales que el cliente puede percibir directamente, como la apariencia de las instalaciones, la modernidad del equipo, la limpieza y orden de la clínica, y la presentación del personal. En odontología, los elementos tangibles incluyen desde el mobiliario y el instrumental utilizado hasta los uniformes del personal y los folletos informativos disponibles en la clínica (32).

##### **B. Fiabilidad:**

Es la capacidad de la organización para proporcionar el servicio de manera consistente y precisa, cumpliendo con lo prometido. En el contexto odontológico, la fiabilidad se manifiesta en la

habilidad del equipo clínico para realizar diagnósticos y tratamientos de manera efectiva y coherente, garantizando que los pacientes reciban resultados predecibles y satisfactorios en cada visita (33).

### **C. Capacidad de Respuesta:**

Esta dimensión se refiere a la disposición y agilidad del personal para atender las necesidades y solicitudes de los pacientes. En odontología, la capacidad de respuesta implica ofrecer citas oportunas, minimizar los tiempos de espera, y estar disponibles para responder preguntas o resolver problemas rápidamente, lo que contribuye a una experiencia positiva para el paciente (34).

### **D. Seguridad:**

Se relaciona con la competencia, cortesía y capacidad del personal para transmitir confianza y seguridad al paciente. En odontología, la seguridad incluye tanto la pericia técnica del odontólogo como la implementación de medidas que garanticen la higiene, la esterilización adecuada de los instrumentos, y la protección contra infecciones, asegurando que el paciente se sienta seguro y bien cuidado durante su tratamiento (35).

### **E. Empatía:**

La empatía es la capacidad de la organización para brindar una atención personalizada y mostrar comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los pacientes. En una clínica odontológica, la empatía se refleja en la manera en que el personal escucha y responde a las inquietudes de los pacientes, ofreciéndoles un trato humano y respetuoso que considera sus emociones y expectativas individuales (36).

## 2.3 Formulación de la hipótesis

### 2.3.1 Hipótesis general

- H1: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024
- H0: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

- HE1: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- H01: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024
- HE2: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- H02: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024
- HE3: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

- H03: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- HE4: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- H04: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- HE5: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.
- H05: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Método de investigación**

El método hipotético-deductivo es un enfoque sistemático de investigación que se centra en la formulación de hipótesis como punto de partida para el análisis científico. Este método comienza con la observación de fenómenos o hechos, a partir de los cuales se desarrollan hipótesis provisionales que intentan explicar las relaciones entre las variables observadas (37).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

El enfoque de estudio fue cuantitativo, busca captar la esencia de la realidad a través de la cuantificación, permitiendo a los investigadores dibujar patrones, tendencias y relaciones (38).

### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue aplicada, este tipo de investigación no busca solo entender el mundo, sino transformarlo, aportando soluciones que hacen la diferencia en un contexto específico (39).

### **3.4 Diseño de investigación**

Es un diseño de investigación en el que las variables se observan y analizan sin manipulación ni intervención del investigador se denomina diseño no experimental.

Además, fue transversal; esto, en otras palabras, significa que la información se recoge en un punto en el tiempo para poder obtener la «instantánea» de las variables y sus interacciones en un momento determinado.

Finalmente, fue de alcance correlacional, porque busca identificar y analizar las relaciones entre dos o más variables. Aunque el estudio correlacional puede indicar si las variables están relacionadas entre sí, no puede determinar si una variable causa la otra.

### **3.5 Población, muestra y muestreo**

La población estuvo constituida por pacientes mayores de 18 años que recibieron atención odontológica en un centro de salud público, específicamente el centro de salud Collique III zona ubicado en el distrito de Comas. Por otra parte, también se tomará en cuenta pacientes atendidos en una institución privada, denominada Centro Odontológico Privada Seminario durante los meses de marzo a abril del 2025.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Personas adultas entre 18 y 60 años que reciben atención en el servicio de odontología durante los meses de estudio.
- Pacientes que han recibido por lo menos dos atenciones odontológicas en la institución.

- Pacientes que firmen el consentimiento informado para participar de forma voluntaria en el estudio.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Pacientes que no llegan a completar la encuesta.
- Pacientes que presenten condiciones cognitivas o comunicativas que les impidan responder de manera adecuada al cuestionario de evaluación de la calidad del servicio.

#### **Muestra**

Para seleccionar la muestra adecuada para el análisis comparativo de la calidad de atención odontológica entre una institución pública y una privada, se comenzó determinando el tamaño de la muestra utilizando la fórmula de contraste de hipótesis para estimar una media, asumiendo un enfoque bilateral. Dado que puede no ser necesario conocer el tamaño exacto de la población, se procedió a calcular el tamaño de muestra basado en un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Este proceso permitió obtener una muestra representativa de cada institución, asegurando la validez de los resultados al contrastar las medias de las dos poblaciones.

Fórmula para calcular muestra en comparación de dos medias:

$$n = \frac{2(Z_{\alpha} + Z_{\beta})^2 * S^2}{d^2}$$

- n = sujetos necesarios en cada una de las muestras
- $Z_{\alpha}$  = Valor Z correspondiente al riesgo deseado=1,960
- $Z_{\beta}$  = Valor Z correspondiente al riesgo deseado=1,645
- $S^2$  = Varianza de la variable cuantitativa que tiene el grupo control o de referencia=256
- d = Valor mínimo de la diferencia que se desea detectar (datos cuantitativos) =12

#### **Sustituyendo valores en la fórmula**

$$n = \frac{(1.96 + 1.645)^2 \cdot 2(256)}{12^2}$$

Reemplazando los valores en la fórmula, el tamaño muestra quedará determinado por 46 pacientes de la institución pública y 46 pacientes de la institución privada.

### **Técnica de muestreo**

La técnica de muestreo fue probabilística sistemática. Es decir, cada cierto intervalo de paciente se elegirá a uno para incluirlo en la muestra. Para el estudio se tuvo el intervalo de 5, es decir, cada 5 pacientes fueron seleccionado uno hasta completar el tamaño de la muestra en el tiempo establecido.

### **3.6 Variables de Investigación**

#### **Variable 1:**

Calidad de atención odontológica

### Matriz de Operacionalización de variables

| Variable                         | Definición conceptual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Definición Operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones            | Indicadores                                                                                                                          | Escala  | Escala valorativa                                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------|
| Calidad de atención odontológica | Según la Federación Dental Internacional, la calidad en la atención odontológica no solo se refiere a la habilidad técnica de los profesionales, sino también a la capacidad de las instituciones para ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas de los pacientes, incluyendo factores como la accesibilidad, el trato humano y la infraestructura (22). | Se refiere a la habilidad técnica de los profesionales en odontología que trabajan en instituciones públicas o privadas, así como a la capacidad de dichas instituciones para ofrecer un servicio que cumpla con las expectativas de los pacientes; los cuales serán evaluados mediante el cuestionario SERVQUAL modificado, que consta de 5 dimensiones. | Elementos tangibles    | -Limpieza y presentación del servicio<br>-Presentación personal<br>-Material de información<br>-Servicio inclusivo y señalización    | Ordinal | Malo 30 a 70<br><br>Regular 71 a 110<br><br>Bueno 111 a 150 |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Fiabilidad             | -Atención según orden de asistencia<br>-Resolución de problemas<br>-Disponibilidad de medicamentos                                   |         |                                                             |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Capacidad de respuesta | -Disposición a aclarar dudas y explicar el tratamiento a realizar<br>-Concientización de la salud bucal<br>-Cobertura de necesidades |         |                                                             |
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Seguridad.             | - Medidas de bioseguridad<br>-Confianza percibida                                                                                    |         |                                                             |

|  |  |  |         |                                                                                                                                                               |  |  |
|--|--|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | Empatía | -Habilidades empáticas para desempeñarse en el servicio<br>-Deseo de atención al usuario<br>-Privacidad en la atención<br>-Horarios adecuados a los usuarios. |  |  |
|--|--|--|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

En este estudio se empleó la técnica de encuestas para obtener información relevante de la población objetivo. Esta técnica se utiliza habitualmente para recopilar opiniones mediante preguntas estructuradas siguiendo un proceso metódico.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos.**

Como instrumento para evaluar la calidad de atención odontológica, se empleó el cuestionario SERVQUAL modificado, el cual fue desarrollado por Berry, Parasuraman, Zeithaml (1985,1988), sin embargo fue adaptado a nivel nacional por Saavedra (40), durante el año 2021; dicho instrumento fue diseñado para un grupo de personas entre 18 y 60 años de edad, consta de 30 preguntas, estructurado bajo una escala “Totalmente en desacuerdo” (1), “en desacuerdo” (2), “indiferente” (3), “de acuerdo” (4) y “totalmente de acuerdo” (5), dividido en 5 dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, con niveles y rangos: Malo (30-70), Regular (71-110), Bueno (111-150).

#### **3.7.3. Validación**

El instrumento fue sometido a una evaluación por 6 expertos con el fin de asegurar la validez de contenido, para lo cual se recurrió a profesionales con experiencia en metodología de investigación y en el ámbito de la salud, quienes calificaron el instrumento como aceptable respecto a su validez (41).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Para determinar en nivel de confiabilidad Saavedra (41), realizo una prueba piloto en 16 pacientes, como resultado en la prueba de confiabilidad obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,957.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Previo al procesamiento de datos es necesario minimizar los sesgos del estudio. Para ello, se implementó un muestreo probabilístico que permita garantizar una selección equitativa de participantes en ambos establecimientos. Además, se tienen criterios de inclusión y exclusión claros. Para disminuir los sesgos de información, los instrumentos serán debidamente validados. Además, la aplicación de las encuestas será anónima para evitar los sesgos de deseabilidad sociales en los encuestados.

En cuanto al plan de procesamiento, se iniciará con la creación de una matriz de base de datos en el programa Excell, en el cual se ingresará la data para su correcta verificación y codificación, lo que garantiza su exactitud y precisión en las mediciones. Una vez codificado los datos se exportará a una base de datos en el programa SPSS, donde se realizará un análisis descriptivo y comparativo. En cuanto al análisis descriptivo, se utilizarán medidas de tendencia central como la media y desviación estándar, para las variables cuantitativas y la frecuencia y porcentaje para las variables cualitativas. Respecto al análisis comparativo, puesto que se trabajará con la variable en forma cuantitativa y son muestras independientes, se hará uso de la prueba T de student en caso las variables cumplen con criterios de normalidad. Sino cumple con los criterios de normalidad se hará uso de la prueba U de Mann Whitney. Se hará el reporte de los valores de significancia estadística (p valor) producto de cada análisis, siendo significativo cuando es  $<0,05$ . Finalmente, los hallazgos serán presentados en tablas comparativas y figuras.

### 3.9. Aspectos éticos

**Principio de Autonomía:** En este estudio, se respetó la autonomía de los participantes brindándoles toda la información necesaria sobre los objetivos, procedimientos y posibles implicaciones de la investigación.

**Principio de Justicia:** Se aplicó garantizando que todos los pacientes del estudio reciban un trato justo y equitativo.

**Principio de Beneficencia:** Este principio se aplicó maximizando los beneficios que los participantes recibirán del estudio.

**Principio de no Maleficencia:** Se aseguró que los participantes no sufran daños o perjuicios a lo largo del estudio.

## CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1. Datos sociodemográficos en pacientes atendidos en una clínica privada y establecimiento de salud público, 2025**

|                             | Clínica privada |             | Establecimiento de salud público |            |
|-----------------------------|-----------------|-------------|----------------------------------|------------|
|                             | Frecuencia      | Porcentaje  | Frecuencia                       | Porcentaje |
| <b>Edad</b>                 |                 |             |                                  |            |
| Joven (18 a 29 años)        | 16              | 34,78%      | 14                               | 30,43%     |
| Adulto (30 a 59 años)       | 18              | 39,13%      | 21                               | 45,65%     |
| Adulto mayor (>60 años)     | 12              | 26,09%      | 11                               | 23,91%     |
| <b>Sexo</b>                 |                 |             |                                  |            |
| Masculino                   | 21              | 45,65%      | 23                               | 50,0%      |
| Femenino                    | 25              | 54,35%      | 23                               | 50,0%      |
| <b>Estado civil</b>         |                 |             |                                  |            |
| Soltero                     | 6               | 13,04%      | 11                               | 23,91%     |
| Casado                      | 12              | 26,09%      | 8                                | 17,39%     |
| Viudo                       | 3               | 6,52%       | 4                                | 8,70%      |
| Conviviente                 | 21              | 45,65%      | 17                               | 36,96%     |
| Divorciado                  | 4               | 8,70%       | 6                                | 13,04%     |
| <b>Grado de instrucción</b> |                 |             |                                  |            |
| Sin instrucción             | 1               | 2,17%       | 5                                | 10,87%     |
| Primaria                    | 2               | 4,35%       | 6                                | 13,04%     |
| Secundaria                  | 10              | 21,74%      | 16                               | 34,78%     |
| Técnico o superior          | 33              | 71,74%      | 19                               | 41,30%     |
| <b>Total</b>                | <b>46</b>       | <b>100%</b> |                                  |            |

#### Interpretación:

En cuanto a la edad, en la clínica privada predominaron los adultos (30-59 años) con 18 casos (39.13%), seguidos de jóvenes (18-29 años) con 16 (34.78%) y adultos mayores (>60 años) con 12 (26.09%). En el establecimiento público, también destacaron los adultos (30-59 años) con 21 casos (45.65%), mientras los jóvenes representaron 14 (30.43%) y los adultos mayores 11 (23.91%).

Respecto al sexo, en la clínica privada hubo una mayor proporción de mujeres (25 casos, 54.35%) frente a hombres (21, 45.65%). En cambio, en el establecimiento público la distribución fue equitativa: 23 hombres (50%) y 23 mujeres (50%).

En el estado civil, en la clínica privada predominaron los convivientes (21 casos, 45.65%), seguidos de casados (12, 26.09%), solteros (6, 13.04%), divorciados (4, 8.70%) y viudos (3, 6.52%). En el establecimiento público, los convivientes también fueron mayoría (17 casos, 36.96%), pero con menor porcentaje que en la privada; le siguieron solteros (11, 23.91%), casados (8, 17.39%), divorciados (6, 13.04%) y viudos (4, 8.70%).

Sobre el grado de instrucción, en la clínica privada la mayoría tenía educación técnica o superior (33 casos, 71.74%), luego secundaria (10, 21.74%), primaria (2, 4.35%) y sin instrucción (1, 2.17%). En el establecimiento público, si bien también predominó el nivel técnico o superior (19 casos, 41.30%), este porcentaje fue notablemente menor al de la privada; seguido de secundaria (16, 34.78%), primaria (6, 13.04%) y sin instrucción (5, 10.87%).

**Tabla 2. Análisis variables en su naturaleza cualitativa. Calidad de atención odontológica clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública**

|              |         | Clínica privada |            | Establecimiento de salud público |            |
|--------------|---------|-----------------|------------|----------------------------------|------------|
|              |         | Frecuencia      | Porcentaje | Frecuencia                       | Porcentaje |
| Calidad de   | Bueno   | 24              | 52.17%     | 16                               | 34.78%     |
| atención     | Regular | 14              | 30.43%     | 19                               | 41.30%     |
| odontológica | Malo    | 8               | 17.39%     | 11                               | 23.91%     |

**Interpretación:**

En la clínica privada, 24 pacientes (52.17%) calificaron la atención como "buena", 14 (30.43%) como "regular" y 8 (17.39%) como "mala". Por otro lado, en el establecimiento público, 16 pacientes (34.78%) consideraron la atención como "buena", 19 (41.30%) como "regular" y 11 (23.91%) como "mala"

**Tabla 3. Análisis variables en su naturaleza cualitativa. Calidad de atención odontológica según dimensiones en una clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública**

|                               |         | Clínica privada |            | Establecimiento de salud público |            |
|-------------------------------|---------|-----------------|------------|----------------------------------|------------|
|                               |         | Frecuencia      | Porcentaje | Frecuencia                       | Porcentaje |
| <b>Elementos tangibles</b>    | Bueno   | 22              | 47,83%     | 14                               | 30,43%     |
|                               | Regular | 16              | 34,78%     | 18                               | 39,13%     |
|                               | Malo    | 8               | 17,39%     | 14                               | 30,43%     |
| <b>Fiabilidad</b>             | Bueno   | 25              | 54,35%     | 15                               | 32,61%     |
|                               | Regular | 13              | 28,26%     | 20                               | 43,48%     |
|                               | Malo    | 8               | 17,39%     | 11                               | 23,91%     |
| <b>Capacidad de respuesta</b> | Bueno   | 20              | 43,48%     | 12                               | 26,09%     |
|                               | Regular | 18              | 39,13%     | 19                               | 41,30%     |
|                               | Malo    | 8               | 17,39%     | 15                               | 32,61%     |
| <b>Seguridad</b>              | Bueno   | 23              | 50,00%     | 17                               | 36,96%     |
|                               | Regular | 15              | 32,61%     | 16                               | 34,78%     |
|                               | Malo    | 8               | 17,39%     | 13                               | 28,26%     |
| <b>Empatía</b>                | Bueno   | 18              | 39,13%     | 20                               | 43,48%     |
|                               | Regular | 17              | 36,96%     | 16                               | 34,78%     |
|                               | Malo    | 11              | 23,91%     | 10                               | 21,74%     |
| <b>Total</b>                  |         | 46              | 100%       | 46                               | 100%       |

### Interpretación:

En la clínica privada, la percepción de calidad en las dimensiones evaluadas muestra tendencias favorables. En elementos tangibles, 22 pacientes (47.83%) calificaron el servicio como bueno, 16 (34.78%) como regular y 8 (17.39%) como malo. En fiabilidad, 25 pacientes (54.35%) consideraron esta dimensión como buena, 13 (28.26%) como regular y 8 (17.39%) como mala. Para la capacidad de respuesta, 20 pacientes (43.48%) la evaluaron como buena, 18 (39.13%) como regular y 8 (17.39%) como mala. En seguridad, 23 pacientes (50.00%) la calificaron como buena, 15 (32.61%) como regular y 8 (17.39%) como mala. La excepción se observó en empatía, donde solo 18 pacientes (39.13%) la consideraron buena, 17 (36.96%) regular y 11 (23.91%) mala.

En el establecimiento público, los resultados fueron generalmente menos favorables. En elementos tangibles, 14 pacientes (30.43%) calificaron la dimensión como buena, 18 (39.13%) como regular y 14 (30.43%) como mala. En fiabilidad, 15 pacientes (32.61%) la consideraron buena, 20 (43.48%) regular y 11 (23.91%) mala. Para la capacidad de respuesta, 12 pacientes (26.09%) la evaluaron como buena, 19 (41.30%) como regular y 15 (32.61%) como mala. En seguridad, 17 pacientes (36.96%) la calificaron como buena, 16 (34.78%) como regular y 13 (28.26%) como mala. Destacó positivamente la empatía, donde 20 pacientes (43.48%) la consideraron buena, 16 (34.78%) regular y 10 (21.74%) mala, superando ligeramente a la clínica privada en esta dimensión.

**Tabla 4. Análisis variables en su naturaleza cuantitativa. Calidad de atención odontológica según dimensiones en una clínica privada Vs. Establecimiento de salud pública**

|                                  |    | Clínica privada |                     | Establecimiento de salud pública |                     |
|----------------------------------|----|-----------------|---------------------|----------------------------------|---------------------|
|                                  |    | Media           | Desviación estándar | Media                            | Desviación estándar |
| Calidad de atención odontológica | de | 105,90          | 26,73               | 92,50                            | 28,15               |
| Elementos tangibles              |    | 24,32           | 6,93                | 20,50                            | 7,20                |
| Fiabilidad                       |    | 20,68           | 5,82                | 18,20                            | 6,10                |
| Capacidad de respuesta           | de | 18,07           | 4,80                | 15,80                            | 5,25                |
| Seguridad                        |    | 18,05           | 4,65                | 16,40                            | 5,0                 |
| Empatía                          |    | 24,89           | 6,61                | 25,60                            | 6,80                |

**Interpretación:**

En la evaluación cuantitativa de la calidad de atención odontológica, se observaron diferencias notorias entre la clínica privada y el establecimiento de salud público. La calidad de atención general en la clínica privada obtuvo una media de 105.90 (DE = 26.73), mientras que en el establecimiento público la media fue de 92.50 (DE = 28.15), lo que refleja una percepción global más favorable hacia la institución privada.

Al analizar las dimensiones específicas, la clínica privada registró medias más altas en elementos tangibles (24.32 vs. 20.50), fiabilidad (20.68 vs. 18.20), capacidad de respuesta (18.07 vs. 15.80) y seguridad (18.05 vs. 16.40), con desviaciones estándar que indican una dispersión moderada y similar en ambos contextos. En contraste, la dimensión de empatía mostró una ligera ventaja para el establecimiento público (25.60 vs. 24.89), aunque con una variabilidad ligeramente mayor (DE = 6.80 vs. 6.61).

### 4.1.2 Prueba de hipótesis

En el estudio se realizó una prueba de normalidad para determinar el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas. De acuerdo con la cantidad de muestra por cada establecimiento ( $n=46$ ), se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, porque es más apropiada para muestras pequeñas a moderadas ( $n < 50$ ).

- **Hipótesis:**
  - H0: Los datos siguen una distribución normal.
  - H1: Los datos no siguen una distribución normal.
- **Criterio:**
  - Si  $p > 0.05$ , no se rechaza H0 (datos normales).
  - Si  $p \leq 0.05$ , se rechaza H0 (datos no normales).

**Tabla. 5. Prueba de normalidad. Prueba de Shapiro Wilk para muestra independientes**

|                                  | Clínica privada |                     | Sig. asin.<br>(bilateral) | Establecimiento de salud pública |                     | Sig. asin.<br>(bilateral) |
|----------------------------------|-----------------|---------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------|---------------------------|
|                                  | Media           | Desviación estándar |                           | Media                            | Desviación estándar |                           |
| Calidad de atención odontológica | 105,90          | 26,73               | 0,01                      | 92,50                            | 28,15               | 0,02                      |
| Elementos tangibles              | 24,32           | 6,93                | 0,01                      | 20,50                            | 7,20                | <0,001                    |
| Fiabilidad                       | 20,68           | 5,82                | <0,001                    | 18,20                            | 6,10                | 0,003                     |
| Capacidad de respuesta           | 18,07           | 4,80                | <0,001                    | 15,80                            | 5,25                | <0,001                    |
| Seguridad                        | 18,05           | 4,65                | <0,001                    | 16,40                            | 5,0                 | 0,001                     |
| Empatía                          | 24,89           | 6,61                | <0,001                    | 25,60                            | 6,80                | 0,01                      |

Interpretación:

Los valores de significancia (Sig. bilateral) obtenidos indican que, para todas las variables evaluadas en ambos grupos, se rechaza la hipótesis nula de normalidad ( $p < 0.05$ ). En la clínica privada, los valores de significancia oscilan entre  $p < 0.001$  y  $p = 0.01$ , mientras que en el establecimiento público los valores varían entre  $p < 0.001$  y  $p = 0.02$ . Esto confirma que los datos no siguen una distribución normal en ninguna de las instituciones ni en ninguna dimensión analizada. Debido a la no normalidad de los datos, se determina que el uso de pruebas paramétricas (como la prueba t para muestras independientes) no es adecuado. En su lugar, se utilizarán métodos no paramétricos para comparar los grupos. Específicamente, se aplicará la prueba U de Mann-Whitney para muestras independientes.

### Hipótesis general

H1: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024

H0: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 6. Comparación de medias calidad de atención odontológica clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 55.30          | 2543.00        |
| Establecimiento público | 46 | 37.70          | 1735.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

### Estadísticos de prueba

|                           | Valor        |
|---------------------------|--------------|
| U de Mann-Whitney         | 712.000      |
| W de Wilcoxon             | 1735.000     |
| Z                         | -3.212       |
| Sig. asintót. (bilateral) | <b>0.001</b> |

**Toma de decisión:** La prueba U de Mann-Whitney para la variable general de calidad de atención odontológica revela una diferencia estadísticamente significativa entre la clínica privada y el establecimiento público ( $U = 712.000$ ,  $p = 0.001$ ). Con un nivel de significancia  $\alpha = < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Esto confirma que

existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre ambas instituciones.

### Hipótesis específica 1

HE1: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

H01: No Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 7. Comparación de medias dimensión elementos tangibles clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 53.80          | 2475.00        |
| Establecimiento público | 46 | 39.20          | 1803.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

### Estadísticos de prueba

|                           | Valor        |
|---------------------------|--------------|
| U de Mann-Whitney         | 780.000      |
| W de Wilcoxon             | 1803.000     |
| Z                         | -2.655       |
| Sig. asintót. (bilateral) | <b>0.008</b> |

**Toma de decisión:** La prueba muestra una diferencia significativa en la dimensión de elementos tangibles ( $U = 780.000$ ,  $p = 0.008$ ). Con  $\alpha = 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_{E1}$ . Existen diferencias significativas en elementos tangibles entre instituciones.

### Hipótesis específica 2

$H_{E2}$ : Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

$H_{O2}$ : No Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 8. Comparación de medias dimensión fiabilidad clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 56.50          | 2599.00        |
| Establecimiento público | 46 | 36.50          | 1679.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

### Estadísticos de prueba

|                   | Valor    |
|-------------------|----------|
| U de Mann-Whitney | 656.000  |
| W de Wilcoxon     | 1679.000 |
| Z                 | -3.678   |

|                           | Valor            |
|---------------------------|------------------|
| Sig. asintót. (bilateral) | <b>&lt;0.001</b> |

**Toma de decisión:** Se identifica una diferencia altamente significativa en fiabilidad ( $U = 656.000$ ,  $p < 0.001$ ). Con  $\alpha = <0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_{E2}$ . La fiabilidad es percibida como superior en la clínica privada.

### Hipótesis específica 3

$H_{E3}$ : Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

$H_{O3}$ : No Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 9. Comparación de medias dimensión capacidad de respuesta clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 54.90          | 2525.00        |
| Establecimiento público | 46 | 38.10          | 1753.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

### Estadísticos de prueba

|                   | Valor    |
|-------------------|----------|
| U de Mann-Whitney | 730.000  |
| W de Wilcoxon     | 1753.000 |

|                           | Valor  |
|---------------------------|--------|
| Z                         | -3.012 |
| Sig. asintót. (bilateral) | 0.003  |

**Toma de decisión:** La diferencia en capacidad de respuesta es significativa ( $U = 730.000$ ,  $p = 0.003$ ). Con  $\alpha = <0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_3$ . La clínica privada obtiene mejores evaluaciones.

#### Hipótesis específica 4

HE4: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

H04: No Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 10. Comparación de medias dimensión seguridad clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

#### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 52.00          | 2392.00        |
| Establecimiento público | 46 | 41.00          | 1886.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

#### Estadísticos de prueba

|                           | Valor    |
|---------------------------|----------|
| U de Mann-Whitney         | 863.000  |
| W de Wilcoxon             | 1886.000 |
| Z                         | -2.001   |
| Sig. asintót. (bilateral) | 0.045    |

**Toma de decisión:** Existe una diferencia significativa en seguridad ( $U = 863.000$ ,  $p = 0.045$ ). Con  $\alpha = <0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_{E4}$ . La clínica privada es percibida como más segura.

### Hipótesis específica 5

HE5: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

H05: No Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.

**Prueba estadística:** U de Mann Whitney

**Nivel de significancia:** si  $p < 0,05$ , se acepta la hipótesis alterna

**Tabla 11. Comparación de medias dimensión empatía clínica privada Vs. establecimiento de salud público.**

### Rangos

| Grupo                   | N  | Rango promedio | Suma de rangos |
|-------------------------|----|----------------|----------------|
| Clínica privada         | 46 | 44.20          | 2033.00        |
| Establecimiento público | 46 | 48.80          | 2245.00        |
| Total                   | 92 |                |                |

### Estadísticos de prueba

|                           | Valor        |
|---------------------------|--------------|
| U de Mann-Whitney         | 980.000      |
| W de Wilcoxon             | 2033.000     |
| Z                         | -0.824       |
| Sig. asintót. (bilateral) | <b>0.410</b> |

**Toma de decisión:** No se encuentra diferencia significativa en empatía ( $U = 980.000$ ,  $p = 0.410$ ). Con  $\alpha = 0.05$ , no se rechaza  $H_0$  y se rechaza  $H_{E5}$ . No hay evidencia de diferencias en empatía entre instituciones.

#### 4.1.3 Discusión de resultados

A continuación, se discuten estos hallazgos en relación con la literatura previa a nivel nacional e internacional, integrando perspectivas teóricas relevantes para interpretar las brechas identificadas y los factores contextuales que pueden explicar las diferencias observadas entre ambos tipos de instituciones. En cuanto al objetivo general, los resultados demostraron diferencias significativas en la calidad de atención odontológica entre instituciones públicas y privadas ( $p=0.001$ ), con mayores puntuaciones en la clínica privada. Estos hallazgos coinciden con Ramírez (16), quien reportó que el 96.7% de usuarios de un centro privado percibieron calidad satisfactoria frente a 88.3% de calidad regular en un centro público ( $p=0.000$ ). De forma similar, Martínez (20) encontró que el 62.5% de pacientes calificaron positivamente la atención en IPRESS privadas versus 37.5% en públicas. Desde la perspectiva teórica de Donabedian (29), esta brecha podría explicarse por diferencias estructurales (ej: tecnología, infraestructura) y de proceso (gestión de tiempos), donde las instituciones privadas suelen contar con ventajas recursos que impactan directamente en la experiencia del paciente.

Respecto a la dimensión elementos tangibles, se identificaron diferencias significativas ( $p=0.008$ ), con superioridad de la clínica privada. Esto concuerda con Hernández et al. (12), quienes reportaron carencias de insumos e instrumental en unidades públicas (índice de estructura: 72.9%), y con Romero (13), donde el 41.1% de pacientes se mostraron insatisfechos con aspectos tangibles en instituciones públicas. El Modelo SERVQUAL (31) sustenta que los elementos tangibles (infraestructura, equipos) son críticos para la percepción de calidad. La disparidad observada refleja desigualdades en inversión y mantenimiento de recursos físicos entre sectores.

En la dimensión fiabilidad, las diferencias fueron altamente significativas ( $p<0.001$ ), favoreciendo a la clínica privada. Esto es consistente con Lupaca et al. (17), donde solo 60.9% de pacientes reportaron trato bueno en establecimientos públicos, y con Romero (13), que identificó fallos en fiabilidad para 45.42% de usuarios. La teoría de Donabedian (29) enfatiza que la fiabilidad está ligada a procesos estandarizados y competencia técnica. La brecha sugiere posibles gaps en capacitación, supervisión o protocolos en instituciones públicas.

Para la capacidad de respuesta, se hallaron diferencias significativas ( $p=0.003$ ), con mejor desempeño privado. Estos resultados coinciden con González-Meléndez et al. (11), donde solo 36.5% calificaron como excelente el tiempo de espera en unidades públicas, y con Ramírez (16), quien destacó mayor eficiencia en centros privados. El Modelo TQM (30) resalta que la gestión de tiempos y la agilidad operacional son pilares de la calidad. La disparidad puede deberse a sobrecarga de demanda y limitaciones administrativas en instituciones públicas.

En seguridad, se confirmaron diferencias significativas ( $p=0.045$ ), con ventaja para la clínica privada. Esto coincide con García (18), donde 66.3% de pacientes percibieron calidad muy buena en seguridad técnica en clínicas privadas, y con Mendoza (14), que asoció competencia técnica con satisfacción ( $p<0.05$ ). La dimensión de seguridad en SERVQUAL (31) integra competencia técnica y medidas de bioseguridad. La diferencia refleja posibles desigualdades en implementación de protocolos de esterilización o capacitación en estándares de seguridad.

Finalmente, en empatía no se encontraron diferencias significativas ( $p=0.410$ ), contrastando con estudios previos. Por ejemplo, Cortés (15) reportó que 86% de pacientes valoraron el trato humano en instituciones académicas privadas, mientras Manrique (19) documentó percepciones regulares de empatía en públicas (41.4%). La teoría de Donabedian (29) sugiere que la empatía depende más de factores humanos que estructurales. La similitud observada podría indicar que, pese a diferencias, el trato personalizado depende de variables individuales del profesional más que del tipo de institución.

La investigación brinda evidencia empírica actual respecto a las brechas en la calidad de atención odontológica, resaltando que las diferencias se focalizan en dimensiones técnicas y estructurales (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad), en tanto que la empatía se mantiene como un aspecto equilibrado entre ambos contextos. Estos hallazgos enriquecen el campo de la odontología al identificar áreas prioritarias de intervención, como la modernización de infraestructura, estandarización de protocolos y capacitación técnica en el sector público, así como la necesidad de fortalecer la humanización de la atención en ambos entornos.

## **CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **3.1 Conclusiones**

1. PRIMERO: El estudio demostró que existen diferencias estadísticamente significativas en la calidad de atención odontológica entre la institución pública y la privada evaluadas en Lima, 2024, evidenciándose una mayor percepción de calidad en la institución privada. Esto confirma la desigualdad en las condiciones estructurales y organizativas entre ambos sectores.
2. SEGUNDO: En las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, la clínica privada obtuvo puntuaciones superiores, lo cual refleja una mejor infraestructura física, disponibilidad de equipamiento e insumos, cumplimiento de protocolos, agilidad en la atención y mayor consistencia técnica en los procedimientos odontológicos.
3. TERCERO: La dimensión empatía no presentó diferencias significativas entre ambas instituciones, lo que sugiere que el componente humano del servicio, trato cordial, comunicación efectiva y atención personalizada, depende principalmente del profesional odontólogo más que del tipo de establecimiento donde labora.

4. CUARTO: Los resultados confirman el modelo teórico de Donabedian, donde la calidad del servicio depende de la interacción entre estructura, proceso y resultados. En este caso, las diferencias estructurales (infraestructura, equipamiento y organización) explican gran parte de las brechas de calidad entre los sectores público y privado.
5. QUINTO: A pesar de las limitaciones metodológicas (diseño transversal, tamaño muestral reducido y medición perceptual), el estudio aporta evidencia empírica relevante sobre las desigualdades en la atención odontológica en el contexto peruano, sirviendo como base para formular estrategias de mejora en el sistema público.
6. SEXTO: Se destaca que la percepción favorable hacia la institución privada no necesariamente implica mejor calidad clínica, sino una mayor satisfacción con los procesos y condiciones de atención, lo que enfatiza la importancia de fortalecer la gestión y humanización del servicio público.

## **5.2 Recomendaciones**

### **Para el sector público:**

- Mejorar la infraestructura física y equipamiento odontológico, priorizando la modernización de consultorios, instrumental y materiales de trabajo, con el fin de brindar una atención segura, eficiente y de calidad técnica equiparable al sector privado.
- Optimizar la gestión administrativa y logística, reduciendo los tiempos de espera, garantizando la disponibilidad de insumos y mejorando la coordinación de citas para incrementar la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios.
- Implementar programas permanentes de capacitación profesional, enfocados en actualización clínica, bioseguridad, comunicación y atención centrada en el paciente, fortaleciendo así la fiabilidad y seguridad del servicio.

- Monitorear periódicamente la calidad percibida y real del servicio, mediante la aplicación anual del cuestionario SERVQUAL o instrumentos similares, integrando los resultados en planes de mejora continua institucional.
- Fomentar la participación activa del paciente en la evaluación del servicio, promoviendo espacios de retroalimentación y quejas constructivas que permitan ajustar los procesos de atención según las necesidades reales de la población.

**Para el sector privado:**

- Mantener los estándares alcanzados de calidad técnica y organizacional, asegurando la continuidad de buenas prácticas en la atención, mantenimiento de equipos y cumplimiento estricto de protocolos de bioseguridad.
- Reforzar la dimensión de empatía, mediante la capacitación del personal en habilidades comunicativas, ética profesional y trato humanizado, fortaleciendo así la relación odontólogo–paciente.
- Desarrollar programas de responsabilidad social odontológica, ofreciendo servicios preventivos o campañas gratuitas que contribuyan a disminuir la brecha de acceso entre sectores sociales.

**Para futuras investigaciones:**

- Ampliar la muestra e incluir más instituciones públicas y privadas de diferentes distritos o regiones del país, a fin de obtener resultados representativos del sistema odontológico nacional.

- Aplicar diseños longitudinales o mixtos que permitan evaluar cambios en la percepción de calidad a lo largo del tiempo o contrastar la percepción del paciente con indicadores objetivos de desempeño clínico.
- Analizar factores asociados a la calidad percibida, como nivel socioeconómico, nivel educativo, frecuencia de atención o tipo de tratamiento recibido, mediante modelos multivariados que amplíen la comprensión de los resultados.
- Evaluar la confiabilidad y validez local del instrumento SERVQUAL, mediante análisis factorial confirmatorio y comparación con otros modelos de calidad adaptados al contexto odontológico peruano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Timofe MP, Albu S. Quality management in dental care: Patients' perspectives on communication. A qualitative study. Clujul Med [Internet]. 2016;89(2):287-92. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4849389/pdf/cm-89-287.pdf>
2. Xu D, Pan J, Dai X, Hu M, Cai Y, He H, et al. Comparing quality of primary healthcare between public and private providers in China: study protocol of a cross-sectional study using unannounced standardised patients in seven provinces of China. BMJ Open [Internet]. 2021;11(1):1-13. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7805374/pdf/bmjopen-2020-040792.pdf>
3. Chandrakiran R, Naveena MJV, Mirinal S. Comparison of Patient Satisfaction Between

- Public Dental Healthcare Centres and Private Dental Clinics In Mauritius. *J Med Case Reports Case Ser* [Internet]. 2023;4(07):1-13. Disponible en: <https://doi.org/10.38207/JMCRCs/2023/MAY04070544>
4. Lixandru CI, Maniu I, Cernușcă-Mițariu MM, Făgețan MI, Cernușcă-Mițariu IS, Domnariu HP, et al. Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between the Public and Private Health System. *Dent J* [Internet]. 2024;12(3):1-13. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2304-6767/12/3/45>
  5. Song Y, Santiago P, Nair R, Cho HJ, Brennan D. Dental service sector and patient-reported oral health outcomes: Modification by trust in dentists. *Front Public Heal* [Internet]. 2023;11(2). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10050452/pdf/fpubh-11-1090911.pdf>
  6. Hernández M, Mota M, Ortiz C, Rodríguez E, Gutiérrez G. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. *Horiz Sanit* [Internet]. 2022;21(3):451-8. Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4731/3893>
  7. Canseco Prado G, Jarillo Soto EC. Acceso y práctica odontológica en ámbito de atención privada. Representaciones sociales y salud bucal. *Rev Odontológica Mex* [Internet]. 2019;22(3):128-36. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/rom/v22n3/1870-199X-rom-22-03-128.pdf>
  8. Fabian-Sánchez AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Médico* [Internet]. 2022;22(1):e1589. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>

9. Pletickosich J. Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020 [Internet]. Universidad Andina del Cusco; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4313>
10. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatológica Hered [Internet]. 2020;30(3):145-52. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
11. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019;4(1):4. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
12. Hernández M, M M, Ortiz C, Rodríguez E, Gutiérrez A. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. Horiz Sanit (en línea) [Internet]. 2022;21(3):451-8. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592022000300451](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592022000300451)
13. Romero K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Internet]. [Tesis Magister]. UCSG; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POS-MGSS-263.pdf>
14. Mendoza F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. Rev Vive [Internet]. 2021;3(7):1-9. Disponible en: <file:///C:/Users/pc/Downloads/articulo-no-3.pdf>
15. Cortes R. Nivel de la calidad de atención odontológica brindada en la cuas de Zaragoza a

- partir de al perspectiva de los pacientes y estduaintes. [Internet]. UNAM; 2019.  
Disponible en: <http://132.248.9.195/ptd2019/agosto/0794982/0794982.pdf>
16. Ramirez A. Calidad de servicio en la atencion odontológica de una institucion pública y privada durante tiempo de COVID 19, Piura - 2021. [Internet]. UCV; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53751/Ramirez\\_AEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53751/Ramirez_AEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  17. Lupaca R, Alipio W. Satisfacción y calidad en la atención odontológica en pacientes de dos establecimientos públicos de la Red de Salud Tacna 2022 [Internet]. Universidad Continental. UC; 2022. Disponible en:  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12295>
  18. Garcia C. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del centro odontológico flores de Morrope, 2021 [Internet]. UCSS; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia\\_Reyes%2C\\_Carolay\\_Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10954/Garcia_Reyes%2C_Carolay_Brillid.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  19. Manrique P. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud Nueva Esperanza, Lima, 2022 [Internet]. UNW; 2022. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7650/T061\\_43214801\\_M.pdf?sequence=3](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7650/T061_43214801_M.pdf?sequence=3)
  20. Martinez C. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Calidad de atención odontológica en una institución prestadora de servicios de salud ( IPRESS ) en Lima , durante tiempos de pandemia Para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista [Internet]. UNMSM; 2022. Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c0dece05-6462-4fd2-aa5d-203217e16216/content>

21. Ali D. Satisfacción de los pacientes en los centros de atención odontológica. *Eur J Dent.* 2016;10(1):309–14. Disponible en:  
[https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental\\_care\\_service\\_quality\\_assists\\_in.1.aspx#O3-1-5](https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental_care_service_quality_assists_in.1.aspx#O3-1-5)
22. Federación Dental Internacional. Quality in Dentistry [Internet]. [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.fdiworldddental.org/quality-dentistry>
23. Luo N, Liu P, Wong M. Satisfacción de los pacientes con la atención dental: un estudio cualitativo para desarrollar un instrumento de satisfacción. *BMC Oral Health.* 2018;18(1):15.
24. Lu S, Kao O, Chang L, Gong. Identificación de brechas de calidad en los servicios de atención médica mediante el instrumento SERVQUAL y análisis de importancia-desempeño en cuidados intensivos médicos: un estudio prospectivo en un centro médico en Taiwán .
25. Hidayatullah T, Agustiani H, Setiawan A. Análisis conductual aplicado basado en la gestión de la conducta en el examen dental de niños con trastorno del espectro autista. *Dent J (Maj Kedokt Gigi).* 2018;51(1):71–5. Disponible en:  
[https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental\\_care\\_service\\_quality\\_assists\\_in.1.aspx#O21-1-5](https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental_care_service_quality_assists_in.1.aspx#O21-1-5)
26. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula d, Ambrosano G. La importancia de la evaluación de expectativas y percepciones para mejorar la calidad del servicio odontológico. *Int J Health Care Qual Assur .* 2017; 30(1):568–76. Disponible en:

- [https://doi.org/10.4103/jiaomr.jiaomr\\_69\\_20](https://doi.org/10.4103/jiaomr.jiaomr_69_20)
27. Siripipatthanakul S, Bhandar M. Una investigación cualitativa sobre los factores que afectan la satisfacción y la lealtad de los pacientes: un estudio de caso de la clínica dental Smile Family. *Int J Trend Res Dev* . 2021; (5):877–96. Disponible en:  
<https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd44975.pdf>
  28. Motloba D, Ncube O, Makwakwa N, Machete L. Tiempo de espera y satisfacción de los pacientes en una escuela terciaria de odontología. *South Afr Dent J*. 2018; 73(1):400–5. Disponible en: <https://doi.org/10.17159/2519-0105/2018/v73no6a3>
  29. Ghofrani M, Valizadeh L, Zamanzadeh V, Ghahramanian A. Adapting the Donabedian model in undergraduate nursing education: a modified Delphi study. *BMC Med Educ* [Internet]. 2024;24(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186%2Fs12909-024-05187-7>
  30. Torres E. Total quality management impact on organizational performance. *Inv y Des* [Internet]. 2019;19(2). Disponible en: 10.23881/idupbo.019.2-3e
  31. Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Evaluación de la calidad del servicio en el departamento de odontología de atención especial utilizando el modelo SERVQUAL J. *Indian Acad Oral Med Radiol*. 2020;32(1):209. Disponible en:  
[https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental\\_care\\_service\\_quality\\_assists\\_in.1.aspx#O3-1-4](https://journals.lww.com/jioh/fulltext/2022/14030/dental_care_service_quality_assists_in.1.aspx#O3-1-4)
  32. Lin L, Hong A, Henson B. Assessing Patient Experience and Healthcare Quality of Dental Care Using Patient Online Reviews in the United States: Mixed Methods Study. *Prepr jmir* [Internet]. 2020;22(7). Disponible en:  
[https://preprints.jmir.org/preprint/18652?\\_\\_hstc=102212634.4f5b62a9baee0903c2f2c1d3e96a266f.1723501763815.1723501763815.1723501763815.1&\\_\\_hssc=102212634.1.1723](https://preprints.jmir.org/preprint/18652?__hstc=102212634.4f5b62a9baee0903c2f2c1d3e96a266f.1723501763815.1723501763815.1723501763815.1&__hssc=102212634.1.1723)

501763815&\_\_hsfp=365801634

33. Lin Y, Hong S, Liang C. Semantic Analysis of Online Dentist Review: Toward Assessing Safety and Quality of Dental Care. 2019. Orlando. 2019; 8(1):488-494. Disponible en: [https://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-23525-3\\_66](https://dx.doi.org/10.1007/978-3-030-23525-3_66)
34. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 2005;15(25),64-80. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
35. Flores, K. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes: UCV. 2018. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1098384>
36. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de atención dental proporcionados por la clínica dental de la Universidad Shahrekord. Epidemiol. Health Syst. J. 2018; 5(1), 123–127. Disponible en: [https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=Level+of+satisfaction+of+patients+with+dental+care+services+provided+by+dental+clinic+of+Shahrekord+University&author=Tanbakuchi,+B.&author=Amiri,+M.&author=Valizadeh,+S.&publication\\_year=2018&journal=Epidem](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Level+of+satisfaction+of+patients+with+dental+care+services+provided+by+dental+clinic+of+Shahrekord+University&author=Tanbakuchi,+B.&author=Amiri,+M.&author=Valizadeh,+S.&publication_year=2018&journal=Epidem)
37. Díaz J, Gallego BR, Calles A. Bases y aplicación del método hipotético-deductivo en el diagnóstico. Rev Cuba Med Gen Integr [Internet]. 2011;27(3):378-87. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>
38. Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio M. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México: McGraw-Hill; 2014. 632 p.
39. Lozada J, Lozada Jose. Investigación Aplicada : Definición, Propiedad Intelectual e

- Industria. Cienciaamérica [Internet]. 2016 [citado 12 de septiembre de 2020];1(3):34-9.  
Disponible en: <http://www.uti.edu.ec/documents/investigacion/volumen3/06Lozada-2014.pdf>
40. Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021 [Internet]. UCV; 2021.  
Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
41. Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021. UCV; 2021.

#### **ANEXOS:**



**Anexo 1: Matriz de consistencia**

| Formulación del Problema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Objetivos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Hipótesis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Variables                                                                                                                                                                                             | Diseño metodológico                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en una clínica privada y una institución pública?</li> <li>• ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y</li> </ul> | <p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las diferencias entre la calidad de atención odontológica en una institución pública en comparación con una institución privada, Lima 2024</li> </ul> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar características sociodemográficas de los pacientes atendidos en una clínica privada y una institución pública</li> <li>• Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad</li> </ul> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: existe diferencia significativa en la calidad de atención odontológica entre una institución pública y una privada, Lima 2024</p> <p>Ho: no existe diferencia significativa en la calidad de atención odontológica entre una institución pública y una privada, Lima 2024</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HE1: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> </ul> | <p><b>Variable:</b></p> <p>Calidad de atención odontológica</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> | <p>Tipo de Investigación: aplicado</p> <p>cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Muestra: 46 pacientes de una institución pública y 46 pacientes de una institución privada</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>una privada en Lima, 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?</li> <li>• ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?</li> <li>• ¿Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?</li> <li>• ¿Existen diferencias</li> </ul> | <p>entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• Identificar las diferencias en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• H01: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión elementos tangibles entre una institución pública y una privada en Lima, 2024</li> <li>• HE2: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• H02: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión fiabilidad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024</li> <li>• HE3: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• H03: No existen</li> </ul> |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024?</p> |  | <p>diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión capacidad de respuesta entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• HE4: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• H04: No existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión seguridad entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• HE5: Existen diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024.</li> <li>• H05: No existen</li> </ul> |  |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                                                                                                                        |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  | diferencias significativas en la calidad de la atención odontológica en su dimensión empatía entre una institución pública y una privada en Lima, 2024 |  |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## Anexo 2: Instrumentos

### I. PRESENTACIÓN

Buenos días, soy bachiller en odontología de la Universidad Norbert Wiener, actualmente estoy realizando un trabajo de investigación cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN UNA INSTITUCION PUBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024, motivo por el cual solicito su apoyo para responder el siguiente cuestionario.

### II. DATOS GENERALES

Edad:

- a) 18 a 29 años
- b) 30 a 59 años
- c) >60 años

Sexo

- a) Masculino
- b) Femenino

Estado civil

- a) Casado
- b) Soltero
- c) Divorciado
- d) Viudo
- e) Conviviente

4. Grado de instrucción:

Indique el nivel educativo más alto que ha alcanzado:

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnico o Superior Universitario

## 1.1 INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Estimado usuario este cuestionario forma parte de una investigación que tiene como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario por lo cual se le solicita su apoyo respondiendo los ítems, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo (1); en desacuerdo (2); ni de acuerdo ni en desacuerdo(3); de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

| CALIDAD DE ATENCION |                                                                                                                                   | ESCALA   |          |          |          |          |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Nº                  | ELEMENTOS TANGIBLES                                                                                                               | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| 1                   | El consultorio dental del centro de salud es agradable.                                                                           |          |          |          |          |          |
| 2                   | El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.                                                                            |          |          |          |          |          |
| 3                   | El odontólogo suele estar bien presentable con uniforme limpio.                                                                   |          |          |          |          |          |
| 4                   | El consultorio dental cuenta con materiales informativos (afiches, folletos, trípticos)                                           |          |          |          |          |          |
| 5                   | El sillón dental está limpio y ordenado.                                                                                          |          |          |          |          |          |
| 6                   | El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente le orienta para llegar al servicio odontológico.                        |          |          |          |          |          |
| 7                   | El consultorio dental cuenta con la tecnología adecuada.                                                                          |          |          |          |          |          |
|                     | <b>FIABILIDAD</b>                                                                                                                 | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 8                   | La atención que ofrece el servicio de odontología se da con equidad.                                                              |          |          |          |          |          |
| 9                   | La atención en el servicio de odontología se realiza respetando el orden de llegada.                                              |          |          |          |          |          |
| 10                  | La información sobre la salud bucal que se ofrece en el servicio de odontología es adecuada.                                      |          |          |          |          |          |
| 11                  | Cuando existe una queja de un paciente sobre el servicio de odontología, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. |          |          |          |          |          |
| 12                  | La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el odontólogo.                                                 |          |          |          |          |          |
| 13                  | El odontólogo cumple con terminar el tratamiento en la fecha programada.                                                          |          |          |          |          |          |
|                     | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>                                                                                                     | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 14                  | El odontólogo anota en la historia clínica el diagnóstico y luego le explica.                                                     |          |          |          |          |          |
| 15                  | El odontólogo suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.                                       |          |          |          |          |          |
| 16                  | El odontólogo te aconseja acudir a periódicamente al servicio para prevenir la caries.                                            |          |          |          |          |          |

|    |                                                                                                                             |          |          |          |          |          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 17 | Consideras que el odontólogo está atento a tus dudas,y las aclara.                                                          |          |          |          |          |          |
| 18 | El odontólogo le realizó un examen completo porel problema por el cual acudió.                                              |          |          |          |          |          |
|    | <b>SEGURIDAD</b>                                                                                                            | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 19 | Considera que el odontólogo da soluciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.                                     |          |          |          |          |          |
| 20 | Considera que el odontólogo que lo atendió le inspira seguridad y credibilidad.                                             |          |          |          |          |          |
| 21 | El odontólogo está siempre dispuesto a ayudarloinspirando confort y privacidad.                                             |          |          |          |          |          |
| 22 | El odontólogo usa las medidas de protección (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)              |          |          |          |          |          |
| 23 | Consideras que el odontólogo tiene los conocimientos y habilidades necesarias para solucionar los problemas de salud bucal. |          |          |          |          |          |
|    | <b>EMPATIA</b>                                                                                                              | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| 24 | En el primer contacto que tiene con el odontólogose presenta amablemente.                                                   |          |          |          |          |          |
| 25 | El odontólogo lo atiende con amabilidad y respeto.                                                                          |          |          |          |          |          |
| 26 | El odontólogo muestra interés por solucionar sus problemas.                                                                 |          |          |          |          |          |
| 27 | Considera que el odontólogo mostro paciencia enel proceso de la atención.                                                   |          |          |          |          |          |
| 28 | Considera que, durante el tratamiento, el odontólogo respetó su privacidad.                                                 |          |          |          |          |          |
| 29 | Considera que los horarios de atención proporcionadospor el centro de salud se adecuan a sus necesidades.                   |          |          |          |          |          |
| 30 | Considera que el odontólogo comprende y tomaen cuenta sus necesidades de salud.                                             |          |          |          |          |          |

### **Anexo 3. Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Institución:** Universidad Norbert Wiener

**Investigador:** Vásquez Acuña, Neyli Tatiana

**Título del proyecto:** “ANALISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN UNA INSTITUCION PUBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024”

**Propósito del estudio:** Lo invitamos a participar en un estudio llamado: ANALISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN UNA INSTITUCION PUBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener.

El propósito de este estudio es: Analizar la calidad de atención odontológica en una institución pública en comparación con una institución privada, Lima 2024

#### **Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Deberá firmar un consentimiento informado para participar en el estudio
- Se aplicarán dos cuestionarios para obtener información sobre las variables de estudio

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de las encuestas se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos**

El estudio no conllevará ninguna forma de riesgo para usted, solo se solicitará responder un cuestionario. También se protegerá la confidencialidad y anonimato de la información para evitar cualquier riesgo relacionado con la privacidad de los datos.

### **Beneficios**

Los participantes tendrán la posibilidad de conocer los resultados de la investigación a través de los medios más adecuados, ya sea de manera individual o grupal, garantizando que la información sea accesible y comprensible para todos. Este estudio proporcionará datos relevantes sobre la calidad de la atención odontológica, lo que permitirá a los establecimientos de salud identificar fortalezas y áreas de mejora en el servicio. Asimismo, los hallazgos podrán contribuir a la optimización de los procesos de atención, reducción de tiempos de espera y mejora en la experiencia del paciente.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Confidencialidad**

La información recopilada en este estudio será manejada con estricta confidencialidad y anonimato. Para ello, se asignarán códigos únicos a cada participante en lugar de utilizar nombres u otros datos identificables. En caso de que los resultados sean publicados, no se divulgará ninguna información que permita la identificación individual de los participantes. Además, los archivos con la base de datos serán almacenados en un sistema seguro y solo podrán acceder a ellos los investigadores autorizados.

### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono:) o al comité que validó el presente estudio, Dra. presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 E-mail: comité.ética@uwiener.edu.pe

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

D.N.I.:

## Anexo 4. Aprobación de comité de ética

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 17 de marzo de 2025

Investigador(a)  
Neyli Tatiana Vasquez Acuña

**Exp. N°: 1283-2024**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN UNA INSTITUCION PUBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024.”** con fecha **21/02/2025.**

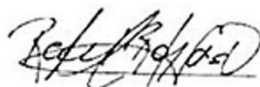
El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Neyli Tatiana Vasquez Acuña.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes. Atentamente,



Raúl Antonio Rojas Ortega

**Presidente**

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW**



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener

Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. **981-000-698**

Correo: [comite.etica@uwieneredu.pe](mailto:comite.etica@uwieneredu.pe)

## Anexo 5. Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos

### CARTA DE ACEPTACIÓN CENTRO DE SALUD COLLIQUE III ZONA



Comas 20 de febrero 2025

**Señor**  
VÁSQUEZ ACUÑA NEYLI TATIANA  
Estudiante de Odontología Universidad Norbert Wiener

Presente. -

**Asunto: ACEPTACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN  
UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024”**

Mediante la presente, me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que se ha **ACEPTADO**, su solicitud para la ejecución del proyecto “ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024”. El Proyecto se llevará a cabo durante el presente año. Con la finalidad de que una vez culminado su estudio nos remita una copia del informe de resultados de dicho estudio, los cuales nos servirán de guía para la toma de decisiones.

Sin otro particular, me despido expresándole las muestras de mi estima y consideración.

**Atentamente;**

**MINISTERIO DE SALUD**  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS  
DE SALUD LIMA NORTE  
*[Firma]*  
**MC JOHNNY CALDERÓN VARGAS**  
MÉDICO JEFE CAMP 31062  
C.S. COLLIQUE III ZONA

MédicoJefe

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Abraham seminario Chávez, identificado(a) con D.N.I. N° 44582401, en mi calidad de dueño del Centro Odontológico Privado Seminario (COPS), con R.U.C. N° 10445824017, ubicado en Av. 10 junio 1020, distrito de San Martín de Porres, provincia y departamento de Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta. Neyli Tatiana Vásquez Acuña, identificado(a) con D.N.I N°: 72619424 , de la Facultad de ciencias de la salud **Programa Académico de odontología** de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A , para que ejecute su investigación titulada “ANALISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA EN UNA INSTITUCION PUBLICA Y PRIVADA, LIMA 2024”, dentro de las instalaciones o utilice la información del Centro Odontológico Privado Seminario (COPS).

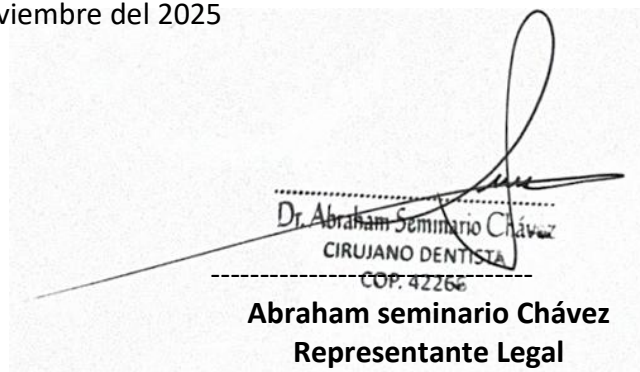
Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo del Centro Odontológico Privado Seminario (COPS), se determina:

( ) Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo del Centro Odontológico Privado Seminario (COPS).

(X) Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo del Centro Odontológico Privado Seminario (COPS).

Lima, 11 de noviembre del 2025



Dr. Abraham Seminario Chávez  
CIRUJANO DENTISTA  
COP: 42262

**Abraham seminario Chávez**  
**Representante Legal**  
**Centro Odontológico Privado Seminario (COPS)**  
**D.N.I.: 44582401**

## Anexo 6. Informe de turnitin

# Neyli Vasquez

## Tesis

 Universidad Wiener

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::14912:542292375

Fecha de entrega

19 dic 2025, 3:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

19 dic 2025, 3:18 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS\_ANALISIS COMPARATIVO DE LA CALIDAD DE ATENCION (1).docx

Tamaño del archivo

125.3 KB

53 páginas

10.604 palabras

60.574 caracteres




## 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




# 19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

|           |                     |                                                 |     |
|-----------|---------------------|-------------------------------------------------|-----|
| <b>1</b>  | Internet            | repositorio.uwiener.edu.pe                      | 3%  |
| <b>2</b>  | Internet            | hdl.handle.net                                  | 3%  |
| <b>3</b>  | Internet            | repositorio.ucv.edu.pe                          | 1%  |
| <b>4</b>  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-28         | 1%  |
| <b>5</b>  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2022-07-21         | <1% |
| <b>6</b>  | Internet            | www.coursehero.com                              | <1% |
| <b>7</b>  | Internet            | repositorio.urp.edu.pe                          | <1% |
| <b>8</b>  | Trabajos entregados | Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-24         | <1% |
| <b>9</b>  | Internet            | zdocs.mx                                        | <1% |
| <b>10</b> | Trabajos entregados | Universidad San Ignacio de Loyola on 2024-11-16 | <1% |
| <b>11</b> | Internet            | repositorio.uileam.edu.ec                       | <1% |