



Universidad
Norbert Wiener

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

Tesis

Satisfacción del usuario y nivel de calidad en la atención odontológica del
Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025

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

Presentado por:

Autor: Barrera Chávez, Alexis Mauricio


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-5835-6546>

Asesora: Dr. Aguirre Morales, Anita Kori

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5597-5727>

Lima – Perú

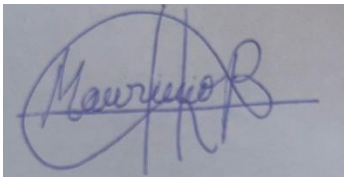
2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 21/01/2026

Yo, Alexis Mauricio Barrera Chávez 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 “SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025” Asesorado por el docente: DS. Esp. Aguirre Morales, Anita Kori DNI 09383550 ORCID0000-0001-5597-5727 tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE) % con código 14912:538591040 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


Alexis Mauricio Barrera Chavez
DNI: 71472400



.....
Firma

DS. Esp. Aguirre Morales, Anita Kori
DNI: 09383550

Lima, 21 de Enero de 2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 21/01/2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Es importante precisar que el **5%** de similitud con fuentes principales responde a coincidencias metodológicas inevitables, derivadas de la propia estructura técnica del trabajo. Dichas coincidencias abarcan encabezados, definiciones operativas, expresiones estandarizadas y apartados normativos que, por su naturaleza, suelen replicarse en repositorios institucionales y en investigaciones previas. Estas similitudes no afectan la originalidad ni ponen en duda la autoría del contenido.

MIEMBROS DEL JURADO

Presidenta: Dra. Cabrero Manchego, Rosa Milagros

Secretaria: Dra. Benavides Garay, Ana Rosa

Vocal: Dr. Puza Ramirez, Annyelo Fred

Dedicatoria

A mis padres, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido la base que me ha sostenido en los momentos más difíciles y la inspiración para alcanzar este logro.

A mi familia, por su paciencia y por creer en mí incluso cuando yo mismo dudaba.

Agradecimiento

A todos aquellos que depositarán su confianza en mis manos como profesional de odontología; a ustedes dedico este esfuerzo, con el compromiso de servir con ética, vocación y respeto.

ÍNDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema general	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1 Objetivo general:	16
1.3.2 Objetivos específicos:	16
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Teórica	17
1.4.2 Metodológica	17
1.4.3 Práctica	18
1.5 Limitaciones de la investigación	18
1.5.1 Temporal.....	18
1.5.2 Espacial.....	18
1.5.3 Recursos.....	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1 Antecedentes nacionales	20
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	22
2.2 Bases teóricas	24
2.2.1. Teoría de la expectativa-confirmación	24
2.2.2. Teoría de la calidad percibida de los servicios	24
2.2.3. Satisfacción del usuario	25
A. Fiabilidad.....	26
B. Seguridad.....	27

C. Empatía.....	28
D. Aspectos tangibles.....	29
2.2.4. Nivel de calidad de atención.....	29
A. Dimensión humana.....	30
B. Dimensión técnico-científica.....	31
C. Dimensión entorno	31
2.3 Formulación de hipótesis.....	32
2.3.1 Hipótesis general	32
2.3.2 Hipótesis específicas.....	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1. Método de la investigación.....	34
3.2. Enfoque de la investigación.....	34
3.3. Tipo de investigación	34
3.4. Diseño de la investigación.....	34
3.5. Población, muestra y muestreo	35
3.5.1 Población	35
3.5.2 Muestra	36
3.5.3 Muestreo	37
3.6. Variables y operacionalización.....	39
3.6.1 Definición operacional.....	41
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.7.1 Técnica.....	41
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	41
3.7.3 Validación.....	44
3.7.4 Confiabilidad	44
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	45
3.9 Aspectos éticos	45
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados.....	46
4.2. Discusión de resultados	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1 Conclusiones	53
5.2 Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS	55

ANEXOS	65
Anexo 1: Matriz de consistencia	66
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	69
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento	71
Anexo 4: Expediente de validación	76
Anexo 5: Constancia de aprobación del comité de ética	79
Anexo 6: Informe de tesis.....	82
Anexo 7: Reporte de turnitin	83
Anexo 8: Evidencia fotográfica.....	84

Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	46
Tabla 2. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	46
Tabla 3. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.	47
Tabla 4. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	47
Tabla 5. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	48
Tabla 6. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión aspectos tangibles en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.	48
Tabla 7. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida.....	71
Tabla 8. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida.....	71
Tabla 9. Fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario	72
Tabla 10. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida.....	72
Tabla 11. Nivel de calidad de atención y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.	73
Tabla 12. Satisfacción y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	74

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad de atención y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.	73
Figura 2. Satisfacción y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.....	74

Resumen

El estudio se desarrolló en el Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025, con el objetivo general de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica. La población estuvo constituida por 150 pacientes atendidos en el servicio odontológico, de los cuales se seleccionó una muestra de 50 usuarios. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a los pacientes disponibles y accesibles que cumplieron con los criterios de inclusión. La investigación empleó el método hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios estructurados validados, uno basado en el modelo SERVPERF para la calidad de atención y otro elaborado por Ramírez Saavedra para la satisfacción del usuario. En cuanto a los resultados, se evidenció que la mayoría de pacientes percibió una alta calidad de atención (74 %) y se declaró altamente satisfecho (74 %). Entre las dimensiones de la calidad, los aspectos tangibles alcanzaron la mayor valoración (76 %), mientras que la capacidad de respuesta (48 % en nivel medio) y la empatía (58 % en nivel medio) mostraron áreas de mejora. El análisis inferencial confirmó una correlación positiva y significativa ($Rho = 0.725$; $p < 0.001$) entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario. En conclusión, la calidad de la atención odontológica influyó directamente en la satisfacción de los pacientes, siendo necesario reforzar la empatía y la capacidad de respuesta para consolidar un servicio integral.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, odontología.

Abstract

This study was carried out at Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025, with the general objective of determining the relationship between user satisfaction and the level of quality in dental care. The population consisted of 150 patients treated in the dental service, from which a sample of 50 users was selected. The selection was made through a non-probabilistic convenience sampling, considering available and accessible patients who met the inclusion criteria. The research employed the hypothetical-deductive method, with a quantitative approach and a non-experimental, descriptive, cross-sectional, and prospective design. For data collection, validated structured questionnaires were applied, one based on the SERVPERF model to assess quality of care and another developed by Ramírez Saavedra to measure user satisfaction. Regarding the results, most patients perceived a high quality of care (74%) and declared themselves highly satisfied (74%). Among the quality dimensions, tangible aspects obtained the highest rating (76%), while responsiveness (48% medium level) and empathy (58% medium level) showed areas for improvement. Inferential analysis confirmed a positive and significant correlation ($Rho = 0.725$; $p < 0.001$) between perceived quality and user satisfaction. In conclusion, the quality of dental care directly influenced patient satisfaction, making it necessary to strengthen empathy and responsiveness to consolidate a comprehensive service.

Keywords: quality of care, user satisfaction, dentistry.

Introducción

La calidad en la atención odontológica constituye uno de los pilares fundamentales para garantizar servicios de salud efectivos, accesibles y centrados en las necesidades de los pacientes. En la actualidad, la percepción de calidad y el nivel de satisfacción del usuario se han convertido en indicadores esenciales para evaluar el desempeño institucional, ya que permiten identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. En este contexto, los hospitales que forman parte de la seguridad social tienen el reto de ofrecer una atención integral que combine eficiencia técnica, trato humano y condiciones tangibles adecuadas.

El Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, ubicado en Huacho, es una institución que atiende diariamente a un número considerable de pacientes en su servicio odontológico. En dicho entorno, resulta pertinente conocer cómo los usuarios perciben la calidad del servicio recibido y cómo dicha percepción se relaciona con su grado de satisfacción. Este análisis no solo contribuye al fortalecimiento de la gestión hospitalaria, sino que también aporta evidencia científica útil para la formulación de políticas de salud pública enfocadas en la mejora continua.

La investigación que se presenta fue desarrollada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo, aplicando instrumentos validados para evaluar la calidad percibida y la satisfacción del usuario. Los resultados evidenciaron que la calidad de la atención influyó directamente en la satisfacción de los pacientes, siendo necesario reforzar dimensiones como la empatía y la capacidad de respuesta para consolidar un servicio más completo y cercano a las expectativas de la población.

La tesis se estructuró en cinco capítulos. El Capítulo I aborda el planteamiento del problema, su formulación, los objetivos e hipótesis. El Capítulo II desarrolla el marco teórico, antecedentes y bases conceptuales. El Capítulo III describe la metodología aplicada, incluyendo población, muestra, instrumentos y técnicas de análisis. El Capítulo IV presenta y discute los resultados obtenidos, contrastándolos con la literatura científica. Finalmente, el Capítulo V expone las conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La calidad de los servicios de salud en países de ingresos medios y bajos sigue siendo deficiente. Según la OMS, en más de la mitad de estos países, la adherencia a guías clínicas es menor al 50 %, lo que afecta la atención prenatal, infantil y de planificación familiar (1). Estudios realizados en siete países identificaron variaciones en indicadores operativos, como el ausentismo del personal (14,3–44,3 %), la productividad diaria (5,2–17,4 pacientes por día), la precisión diagnóstica (34–72,2 %) y el cumplimiento de protocolos clínicos (22–43,8 %) (1).

En América Latina y el Caribe, si bien la mortalidad infantil ha descendido de 55 a 16 fallecimientos por cada mil nacidos vivos entre 1990 y 2022, aún persisten inequidades en el acceso a servicios de calidad, determinadas por el nivel de ingresos y la condición laboral (2,3). En Perú, a pesar de avances como la cobertura bucal institucional y la incorporación de tecnologías como la teleodontología, la atención odontológica en hospitales públicos continúa enfrentando limitaciones en infraestructura, escasez de insumos, demoras en atención y déficit de personal especializado, lo cual afecta directamente la percepción del usuario (4,5,6).

El Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, ubicado en Huacho, refleja esta problemática. Factores económicos, sociales, tecnológicos y administrativos impactan negativamente en la calidad percibida por los usuarios, generando insatisfacción y reducción en la adherencia a los tratamientos odontológicos indicados (7,8). Informes recientes del Ministerio de Salud revelan una tasa de insatisfacción hospitalaria del

60,98 %, destacando problemas en consulta externa (68,85 %) y hospitalización (32,29 %) (9).

Estudios previos han identificado como dimensiones críticas la actitud del personal de salud, la comunicación con el paciente y el entorno físico (10,11). No obstante, existe una falta de evidencia empírica que permita vincular de forma clara la calidad percibida en odontología con el nivel de satisfacción del usuario, especialmente en el ámbito hospitalario público.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general:

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

1.3.2 Objetivos específicos:

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La calidad de la atención es un elemento central en las instituciones de servicios de salud; sin embargo, la evidencia que vincula de manera específica todos los componentes del servicio dental como la infraestructura, las actitudes del personal y los procesos técnicos con la satisfacción y percepción del paciente aún es insuficiente. Tal laguna sugiere que las dimensiones más importantes de la calidad, según los usuarios y su impacto en la experiencia y satisfacción global de los usuarios estudiantiles, no han sido claramente identificadas. Como resultado, es necesario desarrollar estudios que analicen tales relaciones de manera específica, conocimiento que contribuya a la humanización de la atención dental hospitalaria, ajustándola a las demandas y expectativas reales del paciente.

1.4.2 Metodológica

Este estudio utiliza un diseño correlacional y enfoque cuantitativo para analizar la relación entre satisfacción del usuario y calidad percibida en la atención odontológica. El enfoque cuantitativo permite la recolección de datos objetivos, medibles y comparables, a través del uso de instrumentos estructurados.

Se aplicará una encuesta a pacientes previamente atendidos en el servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, utilizando instrumentos estandarizados que incluyen ítems dirigidos a medir tanto la percepción de calidad como el nivel de satisfacción. Este diseño permite analizar las asociaciones entre las variables mediante correlaciones estadísticas, determinando si la calidad percibida se relaciona

con la satisfacción del usuario. Los resultados permitirán aceptar o rechazar la hipótesis y aportarán evidencia empírica en hospitales públicos.

1.4.3 Práctica

Este estudio es potencialmente útil para el hospital objeto de estudio, ya que los datos obtenidos permitirán identificar las fortalezas y debilidades en el cuidado dental según el usuario. Determinar el grado de satisfacción y su vinculación con la percepción de calidad proporcionará a los directivos y profesionales de la salud una base para tomar medidas mediante estrategias definidas para mejorar la experiencia del paciente, ya sea a través de la capacitación del personal, cambios en la infraestructura o procesos internos. Además, mejorar la satisfacción del usuario puede mejorar efectivamente el cumplimiento de los tratamientos dentales, disminuir la ausencia en el trabajo o la escuela, y fomentar una buena salud dental para el público en general.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La encuesta será en 2025, así que sus datos solo reflejan ese momento. No se tendrán en cuenta otros cambios en la infraestructura, el personal o las políticas de atención dental durante el período de seguimiento del estudio en el análisis, por lo que puede no ser posible generalizar los resultados a otros períodos de tiempo.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, ubicado en Huacho. Esto implica una limitación, ya que los resultados deberán enmarcarse en la

realidad particular de este centro de salud y no se pueden generalizar automáticamente a otros hospitales o servicios dentales de EsSalud, o a otras regiones del país que puedan tener condiciones diferentes.

1.5.3 Recursos

Esta investigación, sin embargo, está limitada por los mismos factores que restringen la mayoría de los proyectos de investigación universitarios: la escasez de recursos. A pesar de estas limitaciones, se realizarán esfuerzos para maximizar los recursos actualmente disponibles y salvaguardar la validez y fiabilidad de los hallazgos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Fernandez et al. (12) en Lima, realizaron en 2024 un estudio en un centro de salud público para analizar la “*Relación entre calidad asistencial odontológica y satisfacción del paciente*”. Con una muestra de 177 pacientes, se usó un cuestionario estructurado bajo un enfoque cuantitativo correlacional. Los resultados mostraron una fuerte correlación positiva entre calidad asistencial y satisfacción ($Rho = 0.853$; $p < 0.05$), y correlaciones moderadas con beneficio percibido, expectativas y grado general de satisfacción. Así, mejorar la calidad de los servicios odontológicos incide directamente en la percepción y satisfacción del usuario, resaltando la importancia de estrategias integrales en el ámbito público.

Morales (13) en Áncash, investigó en 2023 la “*Relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo en establecimientos de salud de Nuevo Chimbote, Áncash – Perú*”. Mediante un estudio cuantitativo y encuestas. Los resultados mostraron una percepción mayormente positiva, aunque con problemas en el trato profesional y la infraestructura. Hubo una relación significativa: cuanto mejor se percibe la calidad, mayor es la satisfacción del usuario.

Puza (14) en Lima, en el año 2023, realizó un estudio en un centro de salud del Callao para analizar la relación entre satisfacción del usuario externo y calidad de atención odontológica en 2022. Mediante encuestas tipo Likert a 90 usuarios, se halló que el 83 % tuvo satisfacción regular o buena y el 17 % mala. En cuanto a calidad, el

20 % la calificó como mala, el 50 % regular y el 30 % buena. Hubo una relación moderada entre calidad percibida y satisfacción.

Fabian-Sánchez et al. (11) en Lima, entre los años 2019 y 2020, evaluaron la *“Relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas”*. El diseño fue descriptivo, cuantitativo y transversal, aplicándose la encuesta SERVPERF para medir la calidad (dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles) y el cuestionario de satisfacción elaborado por Ramírez Saavedra (dimensiones: humana, técnico-científica y entorno). La muestra estuvo conformada por 150 pacientes. Los resultados mostraron que el 93,3 % percibió una alta calidad en la atención, mientras que el 96,7 % manifestó estar satisfecho. Asimismo, el análisis de correlación de Spearman evidenció una relación directa y significativa entre la calidad y la satisfacción del paciente ($Rho = 0,358$; $p < 0,01$). Al analizar por dimensiones, la empatía presentó la correlación más alta con la satisfacción ($Rho = 0,425$), seguida de fiabilidad ($Rho = 0,390$), seguridad ($Rho = 0,330$) y elementos tangibles ($Rho = 0,310$), mientras que sensibilidad mostró la relación más baja ($Rho = 0,245$). Los autores concluyeron que la calidad percibida se asocia de manera significativa con la satisfacción del paciente, resaltando la importancia del trato empático y confiable en la atención odontológica

Saavedra (15) en Lima, en el año 2021, investigó la *“Influencia de la calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del usuario en un centro de salud del distrito de San Martín de Porres, Lima – Perú, durante la pandemia”*. El estudio fue cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Se encuestó a 156 pacientes utilizando dos instrumentos validados mediante juicio de expertos y prueba piloto (alfa de Cronbach de 0.957 y 0.934). El 65.4 % percibió la

atención como muy buena y el 56.4 % se mostró satisfecho. Mediante regresión logística ordinal se determinó una influencia del 59.3 % de la calidad sobre la satisfacción del usuario, evidenciando un efecto directo y significativo durante el contexto pandémico.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Tingo et al. (16) en Ecuador, realizaron en 2025 un estudio en el Centro de Salud de Capelo con el objetivo de “*Evaluar la calidad del servicio odontológico y determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos*”. Mediante un diseño cuantitativo, descriptivo y transversal, se aplicó una encuesta basada en el instrumento PRAS a una muestra de 1,000 usuarios. Los datos fueron procesados en Excel y analizados con SPSS, validándose con la prueba Aiken V. Los resultados mostraron un alto nivel de satisfacción, indicando que la atención fue percibida como de calidad. El estudio concluyó que la implementación de estándares de calidad puede mejorar significativamente la atención bucal y servir como modelo para otros establecimientos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Apelo et al. (17) en Uruguay, en 2022, desarrollaron un estudio en la Facultad de Odontología de la Universidad de la República, donde evaluaron la calidad asistencial mediante encuestas telefónicas a 500 usuarios adultos, obteniendo 303 respuestas válidas. Se analizaron las dimensiones de estructura, proceso y resultado. El 72.6 % se manifestó muy satisfecho, el 94.1 % dispuesto a regresar y solo el 14.2 % abandonó el tratamiento. Se concluyó que la calidad asistencial fue percibida como muy satisfactoria en todas las dimensiones, con un bajo índice de abandono.

Hernández et al. (18) en México, en 2022, realizaron un estudio observacional, descriptivo, exploratorio y transversal en unidades de atención primaria, dirigido a

población sin seguridad social. Participaron 168 usuarios, 43 odontólogos, se revisaron 86 historias clínicas y siete consultorios. Se evaluó la calidad mediante las dimensiones de estructura (72.9 %), proceso (54.61 %) y resultados (81.6 %), obteniendo un índice total de calidad del 69.73 %. Se identificaron deficiencias en insumos e infraestructura, así como incumplimientos técnico-normativos. El estudio evidenció áreas de oportunidad para mejorar la calidad odontológica con base en evidencia científica.

Noriega (19) en Ecuador, en 2021 condujo una investigación en La Merced (Ambato), con enfoque cuali-cuantitativo, aplicado y descriptivo. Se aplicaron encuestas al personal odontológico y a pacientes para identificar los factores que influyen en la calidad del servicio y su relación con la satisfacción. Se analizaron variables como habilidades interpersonales, nivel de instrucción, situación socioeconómica y empatía profesional. Los resultados evidenciaron una influencia directa de la calidad percibida sobre la satisfacción del paciente, resaltando la importancia de fortalecer la atención humanizada y de implementar instrumentos que integren la perspectiva del usuario.

Del Pozo (20) en Ecuador, en 2021 realizó un estudio correlacional en un consultorio odontológico de Guayaquil sobre usuarios post-implantes dentales. La muestra fue de 45 pacientes. El análisis con el coeficiente de Spearman reveló una relación negativa y significativa entre calidad percibida y satisfacción del usuario ($Rho = -0.37$; $p < 0.01$). No se encontraron correlaciones relevantes entre las dimensiones específicas (percepción, velocidad, empatía, tangibles). Aunque el 53.33 % calificó la atención como buena y el 40 % manifestó alta satisfacción, los resultados sugieren que otros factores pueden influir en la experiencia post-implantes, más allá de la calidad percibida.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Teoría de la expectativa-confirmación

Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario está relacionada con la comparación que hace el usuario de sus expectativas antes de usar el servicio con la percepción del rendimiento después de utilizar el servicio (21). Al recibir atención sanitaria, los pacientes llegan con ciertas expectativas en cuanto a las relaciones humanas, puntualidad, limpieza, tecnología y pronóstico clínico (10). Se genera satisfacción si la experiencia es al menos tan buena como se esperaba, mientras que la insatisfacción resulta de lo contrario (22).

La confianza y la percepción de la competencia jugarán un papel crucial en el punto de vista de la evaluación final del usuario (23). Además, los dentistas y su personal deben concentrarse en desarrollar una visita clínica que no solo esté adelantada en las áreas tangibles como las instalaciones y la tecnología, sino también en los intangibles como la experiencia, los tiempos de espera y el seguimiento general después del tratamiento (24).

2.2.2. Teoría de la calidad percibida de los servicios

Según la teoría SERVQUAL, los usuarios utilizan cinco dimensiones fundamentales para evaluar la calidad del servicio (25):

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Seguridad

4. Empatía

5. Elementos tangibles

Esto significa mucho más que realizar los procedimientos correctos; también implica llevar a cabo esos procedimientos correctos de manera amigable, segura y personal en un entorno adecuado (26). Esta teoría enfatiza que la calidad no se basa solo en el resultado clínico, sino también en toda la experiencia de pago asumida por el paciente.

Para diferenciarse en el servicio, es necesario medirlos y mejorarlos (modelo SERVQUAL) a partir de (27):

- La medición continua
- Encuestas de satisfacción del paciente
- Auditorías internas
- Capacitación del personal

Una mejora general en estas áreas conduce a una percepción de mayor calidad y, por lo tanto, a la satisfacción y lealtad del paciente (17).

2.2.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción es el grado en que las expectativas y necesidades de una persona que recibe atención médica se cumplen o superan durante su interacción con el sistema de salud (12). Este indicador es fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que un paciente satisfecho es más propenso a adherirse a los tratamientos, seguir las recomendaciones médicas y confiar en los profesionales y las instituciones de

salud (28). La satisfacción no solo se limita a la efectividad del tratamiento en sí, sino que abarca toda la experiencia del paciente, incluyendo la comodidad en las instalaciones, la claridad de la información recibida, el tiempo de espera, la privacidad y la resolución de sus inquietudes (29).

Para lograr una alta satisfacción del paciente, las instituciones de salud deben centrarse en una atención centrada en la persona, comprendiendo sus preocupaciones, temores y deseos (30). Esto implica una comunicación efectiva, la escucha activa por parte del personal médico y administrativo, y la capacidad de adaptar los servicios a las necesidades individuales de cada paciente (31). Un paciente insatisfecho, por el contrario, puede generar desconfianza, buscar otras alternativas de atención y, en casos extremos, discontinuar su tratamiento, lo que resalta la importancia crucial de priorizar la satisfacción del paciente en cualquier ámbito de la atención médica (32). En suma, a continuación, se muestran las dimensiones que sustentan esta variable.

A. Fiabilidad

La fiabilidad se refiere a la capacidad de un servicio o sistema para cumplir consistentemente con sus promesas de manera precisa. En el contexto de la atención médica, esto significa que los pacientes pueden confiar en que los servicios se entregarán como se prometen, sin errores y de forma oportuna. Incluye la exactitud en los diagnósticos, la correcta administración de tratamientos, la puntualidad de las citas y la disponibilidad de los recursos necesarios, generando un sentido de seguridad y confianza en los pacientes (33).

Para asegurar la fiabilidad, las instituciones de salud deben establecer procesos claros y estandarizados, capacitar adecuadamente a su personal y contar con sistemas

de monitoreo y control de calidad. Cuando un servicio es fiable, se minimizan las incertidumbres para el paciente, lo que contribuye significativamente a su tranquilidad y satisfacción. Una falta de fiabilidad, por el contrario, puede llevar a la frustración, el estrés y la pérdida de confianza, afectando negativamente la percepción general de la calidad de la atención (34).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta mide la voluntad y la rapidez con la que el personal de atención médica y los sistemas de salud están dispuestos a ayudar a los pacientes y a proporcionar un servicio ágil. Esto abarca desde la prontitud en contestar llamadas y mensajes, hasta la rapidez en la asignación de citas, la reducción de tiempos de espera para consultas o procedimientos, y la agilidad en la entrega de resultados o soluciones a las inquietudes de los pacientes. Es un reflejo de la eficiencia y el compromiso del sistema con las necesidades inmediatas del paciente (35).

Una alta capacidad de respuesta transmite al paciente que su tiempo y sus necesidades son valorados, fomentando un sentimiento de cuidado y respeto. Permite abordar rápidamente los problemas o emergencias, lo que puede ser crucial en entornos de salud. Por el contrario, la lentitud o la falta de respuesta pueden generar ansiedad, frustración y una percepción negativa del servicio, incluso si la calidad técnica de la atención es buena (36).

B. Seguridad

La seguridad en la atención médica es la ausencia de daño real o potencial para el paciente asociado con la prestación de los servicios de salud. Implica la implementación de protocolos y prácticas que minimicen los riesgos de errores médicos, infecciones

nosocomiales, efectos adversos de medicamentos o cualquier otro incidente que pueda comprometer la salud del paciente. La seguridad es un pilar fundamental de la calidad, ya que protege al paciente de peligros evitables y promueve un entorno de confianza (30).

Garantizar la seguridad requiere un enfoque proactivo, que incluye la formación continua del personal, el uso de tecnología segura, la correcta identificación de pacientes, la prevención de caídas, la gestión adecuada de medicamentos y la aplicación de estrictas normas de higiene. Un entorno seguro no solo reduce la morbilidad y mortalidad, sino que también aumenta la confianza del paciente en el sistema de salud, sabiendo que su bienestar está protegido durante todo el proceso de atención (28).

C. Empatía

La empatía en la atención médica se define como la capacidad del personal de salud para comprender y compartir los sentimientos y perspectivas del paciente, comunicando esta comprensión de manera genuina y sensible. Va más allá de la cortesía, implicando una conexión humana que reconoce el sufrimiento, la ansiedad o las preocupaciones del paciente, y responde a ellas con compasión y apoyo. Es la habilidad de ponerse en el lugar del otro y actuar con base en ese entendimiento (35).

La empatía fortalece la confianza entre paciente y proveedor, favoreciendo la adherencia al tratamiento y mejores resultados. Sentirse comprendido reduce el estrés y la vulnerabilidad del paciente. La ausencia de empatía, por otro lado, puede hacer que el paciente se sienta deshumanizado, ignorado o incomprendido, afectando negativamente su experiencia y la calidad percibida de la atención (34).

D. Aspectos tangibles

Los aspectos tangibles se refieren a las características físicas y el entorno observable dentro de las instalaciones de atención médica, que el paciente puede ver y percibir directamente. Esto incluye la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la modernidad y el estado de los equipos médicos, la apariencia del personal (uniformes limpios y ordenados), la comodidad de las salas de espera, y la disponibilidad de señalización clara y fácil de entender. Son los elementos visuales que contribuyen a la primera impresión y a la percepción general de la calidad (35).

Estos elementos son importantes porque influyen en la percepción del paciente sobre la profesionalidad, la higiene y la inversión en la atención que recibirá. Un entorno limpio, organizado y con equipos modernos puede transmitir confianza y competencia, mientras que un entorno descuidado o anticuado puede generar dudas sobre la calidad del servicio. Los aspectos tangibles, aunque no son directamente el servicio médico, actúan como un indicador importante de la calidad general de la institución de salud (30).

2.2.4. Nivel de calidad de atención

Se refiere a la excelencia y la eficacia con la que los profesionales de la salud y las instituciones médicas brindan servicios a los pacientes (37). Engloba la competencia técnica del personal, la precisión diagnóstica, la seguridad en los procedimientos, la calidez humana, la empatía y la capacidad de respuesta ante las necesidades del paciente. Una alta calidad de atención médica se manifiesta en la provisión de un tratamiento efectivo, seguro y personalizado, donde el paciente se siente respetado, comprendido y bien atendido en cada etapa de su proceso de salud (38).

La calidad de atención médica es un pilar esencial para la recuperación y el bienestar del paciente, así como para la reputación de los centros de salud. Para mantener un alto nivel, las organizaciones médicas deben invertir en la formación continua de su personal, implementar protocolos de seguridad rigurosos, adoptar tecnologías avanzadas y establecer canales de comunicación claros y efectivos con los pacientes y sus familias (39). Una baja calidad de atención puede llevar a errores médicos, complicaciones, insatisfacción del paciente y, lamentablemente, a resultados de salud adversos, lo que subraya que una atención médica de calidad no es solo deseable, sino indispensable (40). Son dimensiones de esta variable:

A. Dimensión humana

La dimensión humana en la atención médica se centra en la calidad de las interacciones personales entre los pacientes y el personal de salud. Aborda aspectos como la comunicación efectiva, el respeto a la dignidad y privacidad del paciente, la consideración de sus valores y preferencias, la capacidad de escucha activa y la amabilidad en el trato (41).

Priorizar la dimensión humana significa reconocer que los pacientes son personas con emociones, miedos y necesidades únicas, y no solo una enfermedad o un número. Un enfoque en esta dimensión mejora la experiencia del paciente, fomenta la confianza y la colaboración en el tratamiento, y contribuye a una recuperación más holística. Ignorar la dimensión humana puede llevar a que los pacientes se sientan despersonalizados o menospreciados, lo que afecta negativamente su bienestar emocional y su percepción de la calidad de la atención (42).

B. Dimensión técnico-científica

La dimensión técnico-científica de la atención médica se refiere a la aplicación experta y precisa del conocimiento médico, las habilidades clínicas y la tecnología para diagnosticar y tratar enfermedades. Incluye la competencia profesional de los médicos y enfermeras, la exactitud de los diagnósticos, la efectividad de los tratamientos, la seguridad en los procedimientos y la adherencia a las mejores prácticas basadas en la evidencia científica. Es la base sobre la cual se construye la efectividad del cuidado (43).

Esta dimensión es fundamental para asegurar resultados de salud positivos y minimizar el riesgo de errores. Requiere que los profesionales de la salud estén actualizados con los avances médicos, utilicen equipos y técnicas adecuadas, y tomen decisiones basadas en la evidencia más reciente. Una alta calidad técnico-científica es esencial para la curación y el manejo de enfermedades, y es la expectativa principal que los pacientes tienen de cualquier servicio de salud (44).

C. Dimensión entorno

La dimensión entorno en la atención médica engloba el ambiente físico y social en el que se presta el servicio, y cómo este influye en la experiencia y el bienestar del paciente. Incluye aspectos como la limpieza, la iluminación, la ventilación, la reducción de ruido, la privacidad de los espacios, la comodidad de las instalaciones y la accesibilidad para personas con discapacidad. También abarca la sensación de seguridad y tranquilidad que el ambiente genera (45).

Un entorno bien diseñado y mantenido puede tener un impacto positivo significativo en la recuperación del paciente, reduciendo el estrés y la ansiedad, y

facilitando el descanso. Además, un entorno agradable y funcional mejora la eficiencia del personal y la percepción general de la calidad de la institución. Por el contrario, un entorno deficiente puede ser una fuente de incomodidad, estrés y preocupación para los pacientes, afectando negativamente su experiencia y su proceso de curación (46).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ha¹: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho¹: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ha²: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho²: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ha³: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho³: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ha⁴: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho⁴: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ha⁵: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

Ho⁵: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Esta investigación utilizó el método hipotético-deductivo, el cuál identificó un problema, planteó hipótesis y las verificó mediante recolección y análisis sistemático de datos. (47). Este enfoque permitió explorar si existe una relación significativa entre la calidad percibida en la atención odontológica y el nivel de satisfacción de los usuarios en el hospital seleccionado como unidad de estudio.

3.2. Enfoque de la investigación

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, basado en datos numéricos para analizar patrones, relaciones y obtener resultados replicables. Según Firdaus et al. (48), este enfoque favorece la validación empírica de fenómenos mediante técnicas estadísticas, fortaleciendo la objetividad y la consistencia de los hallazgos.

3.3. Tipo de investigación

Este estudio fue de tipo básico y analiza la relación entre calidad del servicio odontológico y satisfacción del usuario. Su aporte principal es conceptual, enfocándose en la percepción del paciente como indicador de desempeño en salud pública.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. Se clasificó como no experimental porque no se manipularon las variables del estudio; por el contrario, se observaron tal como se manifestaron en los usuarios

atendidos en el servicio odontológico. El nivel descriptivo permitió caracterizar los niveles de satisfacción del usuario y la calidad percibida de la atención. Asimismo, el estudio fue de corte transversal y prospectivo, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento durante el año 2025, aplicando encuestas directamente a los pacientes después de su atención odontológica. Este diseño permitió obtener información de manera inmediata y en tiempo real, acorde con los objetivos planteados y con la naturaleza del estudio (49).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población fueron los usuarios atendidos en odontología en el Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho, durante el periodo del estudio. En este caso, se fueron 103 pacientes, seleccionados por cumplir con características comunes que permiten generalizar los resultados obtenidos (49).

Criterios de inclusión:

- Ser mayor de 18 años al momento de responder el cuestionario.
- Haber recibido atención odontológica en el hospital durante el período de análisis.
- Contar con capacidad física y cognitiva para participar activamente.
- Firmar el consentimiento para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con dificultades cognitivas, visuales o auditivas que afecten su comprensión del instrumento.

- Usuarios atendidos en situaciones de urgencia o estado clínico crítico.
- Participantes que hayan intervenido en la validación preliminar del cuestionario (fase piloto).
- Personas que decidan no autorizar su participación mediante el consentimiento informado.

3.5.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 50 usuarios del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho. Para determinar este tamaño se utilizó la fórmula para el cálculo de muestras en poblaciones finitas, dado que la población total de usuarios atendidos durante el periodo de estudio fue de $N = 103$ pacientes.

Se aplicó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{103 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2 \times (103 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 50$$

donde:

$N = 103$ (población)

$Z = 1.96$ (nivel de confianza 95 %)

$p = 0.5$ (proporción esperada, máxima variabilidad)

$q = 0.5 (1 - p)$

$e = 0.10$ (margen de error permitido del 10%)

Por lo tanto, el tamaño de muestra requerido fue 50 participantes.

Este número cumple con los criterios de precisión estadística y es metodológicamente adecuado para estudios descriptivos y correlacionales, permitiendo obtener estimaciones estables de las variables evaluadas. Además, la muestra resultó operativamente viable considerando el flujo real de usuarios atendidos y el tiempo disponible para la recolección de datos, lo que garantizó su aplicación sin afectar la dinámica del servicio.

3.5.3 Muestreo

El tipo de muestreo empleado fue probabilístico aleatorio simple, en el cual todos los usuarios que conformaron la población del estudio tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados para integrar la muestra final. Este método es adecuado cuando la población es claramente identificable y accesible, y permite reducir el sesgo de selección al garantizar que cada individuo tenga oportunidades equitativas de participar (51).

La elección de este método se sustentó en la necesidad de asegurar representatividad estadística acorde con los objetivos del estudio, especialmente al analizar la relación entre variables mediante técnicas correlacionales. Para ello, se elaboró un listado de los pacientes atendidos en el servicio odontológico durante el periodo de estudio, numerándolos consecutivamente del 1 al 150. Posteriormente, se utilizó un generador de números aleatorios para seleccionar a los 50 participantes previamente determinados mediante el cálculo de la muestra para poblaciones finitas.

El uso de muestreo probabilístico aleatorio simple fortaleció la validez externa de los resultados, al disminuir la posibilidad de sesgos en la selección y asegurar que la muestra obtenida represente adecuadamente a la población de pacientes atendidos en el servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores (Ítems del instrumento)	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención percibida	Percepción global del usuario sobre la excelencia y confiabilidad del servicio recibido, considerando tanto aspectos técnicos como humanos y tangibles (11).	Se medirá mediante el cuestionario SERVPERF adaptado al contexto odontológico en Perú, compuesto por 22 ítems.	Fiabilidad	1. Puntualidad en citas 2. Tiempo adecuado de atención 3. Cumplimiento de lo prometido 4. Diagnóstico confiable 5. Atención con mínimos errores	Ordinal	Bajo: 22-52 Medio: 53 - 83 Alto: 84 - 110
			Capacidad de respuesta	6. Rapidez para responder 7. Tiempo de espera mínimo 8. Resolución de dudas 9. Disposición para ayudar		
			Seguridad	10. Competencia profesional 11. Respeto a la privacidad 12. Bioseguridad 13. Confidencialidad		
			Empatía	14. Amabilidad 15. Interés genuino 16. Escucha activa 17. Explicaciones claras		
			Aspectos tangibles	18. Limpieza 19. Modernidad de equipos 20. Presentación del personal 21. Comodidad de instalaciones 22. Mobiliario adecuado		

Satisfacción del usuario	Grado en que las expectativas del paciente respecto a la atención odontológica recibida son cubiertas o superadas, abarcando tanto la experiencia humana como los aspectos técnico-científicos y del entorno (11).	Se medirá mediante el cuestionario de satisfacción de Ramírez Saavedra, adaptado a servicios odontológicos, compuesto por 20 ítems.	Humana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cortesía 2. Cuidado emocional 3. Valoración como persona 4. Respeto 5. Comunicación cercana 6. Tiempo de espera razonable 7. Atención personalizada 	Ordinal	Bajo: 20 – 47 Medio: 48 – 75 Alto: 76 - 100
			Técnico-científica	<ol style="list-style-type: none"> 8. Conocimiento del odontólogo 9. Precisión del procedimiento 10. Diagnóstico claro 11. Técnicas actualizadas 12. Profesionalismo 13. Resolución efectiva 14. Bioseguridad 		
			Entorno	<ol style="list-style-type: none"> 15. Comodidad del consultorio 16. Organización del servicio 17. Atención sin estrés 18. Iluminación adecuada 19. Instalaciones confiables 20. Infraestructura moderna 		

3.6.1 Definición operacional

- **Satisfacción del usuario:** Variable medida en base a las dimensiones del modelo **Ramírez Saavedra** (humana, técnico-científica y entorno), validado en Perú por Fabian-Sánchez et al. (11).
- **Nivel de calidad de atención:** Variable medida en base a las dimensiones del modelo **SERVPERF** (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), validado en Perú por Fabian-Sánchez et al. (11).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizó la encuesta, un instrumento cuantitativo estructurado que permite obtener información directa de una muestra representativa de usuarios. Esta técnica se caracteriza por su estandarización en la formulación de preguntas, lo que facilita la medición objetiva de variables como percepción, opinión y nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica recibida (51). Su aplicación resulta eficiente para recopilar datos de manera sistemática, asegurando la comparabilidad de resultados y favoreciendo el análisis estadístico posterior.

3.7.2 Descripción de instrumentos

A continuación, se describen los instrumentos utilizados para medir cada variable del estudio. Ambos instrumentos han sido previamente aplicados y validados en investigaciones odontológicas peruanas, como la publicada por Fabián-Sánchez et al.

(11) en Horizonte Médico, donde se emplearon estas mismas herramientas para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Instrumento 1: Calidad de atención percibida (SERVPERF)

La variable calidad de atención percibida se evaluó mediante el cuestionario SERVPERF, desarrollado originalmente por Cronin y Taylor en 1992, el cual ha sido utilizado en investigaciones odontológicas en Perú, como la de Fabián-Sánchez et al. (11), quienes lo emplearon para medir la calidad en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

En este estudio, se utilizó la versión adaptada al contexto odontológico peruano, compuesta por 22 ítems, distribuidos en las siguientes dimensiones:

- Fiabilidad (5 ítems)
- Capacidad de respuesta (4 ítems)
- Seguridad (4 ítems)
- Empatía (4 ítems)
- Aspectos tangibles (5 ítems)

Cada ítem se respondió mediante una escala Likert de cinco puntos (1 = completamente en desacuerdo, 5 = completamente de acuerdo).

El puntaje total posible del instrumento fue de 22 a 110 puntos, interpretado de acuerdo con la siguiente escala valorativa:

- Bajo: 22–52
- Medio: 53–83
- Alto: 84–110

Este instrumento permite medir la percepción real del desempeño del servicio odontológico recibido.

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

Para medir la satisfacción del usuario, se empleó el cuestionario desarrollado por Ramírez en 2016, utilizado también en la investigación de Fabián-Sánchez et al. (11) para evaluar la satisfacción en tres dimensiones: humana, técnico-científica y entorno.

El instrumento utilizado en este estudio está compuesto por 20 ítems, distribuidos en:

- Humana (7 ítems)
- Técnico-científica (7 ítems)
- Entorno (6 ítems)

Cada afirmación se puntuó mediante una escala Likert de cinco puntos (1 = completamente en desacuerdo, 5 = completamente de acuerdo).

El puntaje total posible fue de 20 a 100 puntos, interpretado según la siguiente escala valorativa:

- Bajo: 20–47
- Medio: 48–75
- Alto: 76–100

Este instrumento permite valorar la experiencia integral del usuario, considerando el trato humano, la competencia profesional y las condiciones del entorno físico.

3.7.3 Validación

La validez del instrumento se verificó mediante la validez de contenido, llevada a cabo con la revisión de un comité conformado por tres especialistas en odontología, metodología de la investigación y gestión de calidad en salud. Los expertos evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con las variables del estudio. Posteriormente, se realizaron los ajustes necesarios de acuerdo con las observaciones recibidas, con el fin de garantizar que el cuestionario midiera con precisión los constructos teóricos planteados.

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se determinó a través de un estudio piloto aplicado a 20 pacientes, quienes no formaron parte de la muestra definitiva. El análisis se realizó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach y el coeficiente Ω de McDonald, lo que permitió verificar la consistencia interna de los ítems agrupados en cada dimensión (50).

Los resultados evidenciaron una excelente confiabilidad en ambas variables. Para la variable calidad de atención percibida, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.920 y un Ω de McDonald de 0.921. En la variable satisfacción del usuario, el Alfa de Cronbach alcanzó 0.942 y el Ω de McDonald 0.943. Estos valores superaron ampliamente el nivel mínimo aceptable de 0.70, lo que confirmó que los ítems midieron de manera homogénea y consistente. En conclusión, los instrumentos aplicados mostraron una confiabilidad estadísticamente adecuada, lo que respaldó su utilización en la investigación (Ver Anexo 3). 0

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos se analizaron con SPSS y Excel. Se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para las variables principales. Después, se realizó un análisis correlacional para evaluar la relación entre calidad percibida y satisfacción del usuario.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se alineó a los principios éticos de respeto a la autonomía, confidencialidad, consentimiento informado y no maleficencia. Se solicitó la aprobación del comité de ética institucional del hospital. A los participantes se les informó sobre el objetivo del estudio, su carácter voluntario, la confidencialidad de las respuestas y el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Se garantizó el anonimato de los datos recolectados y su uso exclusivo con fines académicos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 1. Relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Calidad de atención	Rho	—	
	gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.725***	—
	gl	48	—
	P	<.001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

En la prueba de correlación de Spearman se encontró una relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025. El valor obtenido fue de $Rho = 0.725$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que indica que a medida que los pacientes perciben una mayor calidad en el servicio, también se incrementa su nivel de satisfacción.

Tabla 2. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Rho	—	
	Gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.650***	—
	Gl	48	—
	P	<.001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

El coeficiente obtenido fue de $Rho = 0.650$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que representa una correlación moderada. Este hallazgo indica que los pacientes que perciben mayor cumplimiento en los compromisos asumidos por el servicio como puntualidad, exactitud en los procedimientos y confianza en los

diagnósticos tienden a mostrar también un mayor nivel de satisfacción. En decir, la consistencia y precisión en la atención son determinantes clave para que los usuarios valoren positivamente la calidad del servicio odontológico.

Tabla 3. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Rho	—	
	Gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.583***	—
	Gl	48	—
	P	<.001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

El análisis de Spearman evidenció una relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025. El coeficiente fue de $Rho = 0.583$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que corresponde a una correlación moderada. Este resultado indica que los pacientes que perciben una mayor agilidad en la atención, rapidez en la resolución de dudas y disposición del personal para ayudar, tienden a mostrar niveles más altos de satisfacción. Aunque la fuerza de la relación no es tan elevada como en otras dimensiones, la capacidad de respuesta sigue siendo un aspecto clave que influye de manera directa en la experiencia del paciente y en su valoración del servicio odontológico.

Tabla 4. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Rho	—	
	gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.500***	—
	Gl	48	—
	P	<.001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Este hallazgo evidenció un coeficiente de $Rho = 0.500$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que corresponde a una correlación de magnitud moderada, el cual revela que la satisfacción de los pacientes aumenta cuando perciben que el servicio odontológico transmite confianza, confidencialidad en la información y cumplimiento de las normas de bioseguridad. Aunque la fuerza de la asociación es menor respecto a otras dimensiones, la seguridad sigue siendo un componente esencial, ya que garantiza que los usuarios se sientan protegidos y respaldados durante su atención.

Tabla 5. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Rho	—	
	Gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.534***	—
	Gl	48	—
	P	<.001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

El coeficiente obtenido fue de $Rho = 0.534$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que corresponde a una correlación de magnitud moderada. Este resultado pone en evidencia que la satisfacción de los pacientes aumenta cuando perciben trato cordial, respeto, interés genuino y escucha activa por parte del personal odontológico. Aunque la correlación no es tan alta como en otras dimensiones, la empatía cumple un papel fundamental, ya que influye directamente en la experiencia emocional del usuario y en la percepción de un servicio cercano y orientado al paciente.

Tabla 6. Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión aspectos tangibles en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

		Aspectos tangibles	Satisfacción del usuario
Aspectos tangibles	Rho	—	
	Gl	—	
	P	—	
Satisfacción del usuario	Rho	0.673***	—
	Gl	48	—

P	<.001	—
---	-------	---

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

Respecto a la tabla 5, el valor obtenido fue de $Rho = 0.673$ con un nivel de significancia de $p < 0.001$, lo que se interpreta como una correlación moderada. Este hallazgo demuestra que los pacientes que perciben mejores condiciones físicas en el servicio como limpieza, comodidad de las instalaciones, modernidad de los equipos y presentación del personal tienden a manifestar mayores niveles de satisfacción. La evidencia confirma que los aspectos visibles y concretos del entorno de atención tienen un impacto directo en cómo los usuarios valoran la calidad del servicio odontológico.

4.2. Discusión de resultados

En este estudio se determinó que la mayoría de los pacientes calificó la atención como alta (74 %), mientras que un 26 % la ubicó en nivel medio y solo un 2 % en nivel bajo. De manera paralela, la satisfacción se ubicó en 74 % nivel alto y 26 % nivel medio, sin reportarse insatisfacción. Estos hallazgos se respaldaron en la correlación fuerte y significativa entre satisfacción y calidad ($Rho = 0.725$; $p < 0.001$). Resultados similares fueron reportados por Fernandez et al. (12) en 2024, quienes hallaron una correlación fuerte ($Rho = 0.853$; $p < 0.05$) entre calidad asistencial y satisfacción en un centro de salud público. De igual forma, Morales (13) en 2023, encontró que la percepción fue mayormente positiva en Nuevo Chimbote, aunque con limitaciones en el trato profesional y la infraestructura. Puza (14) en 2023, en el Callao, observó que el 83 % de los usuarios reportaron satisfacción regular o buena y el 17 % mala, con un 30 % que calificó la calidad como buena, 50 % regular y 20 % mala. En la misma línea, Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, concluyeron que el 93.3 % percibió alta calidad y el 96.7 % manifestó satisfacción, con una correlación positiva ($Rho = 0.358$). A nivel internacional, Tingo et al. (16) en 2025, en Ecuador reportaron altos niveles de

satisfacción y percepción de calidad, mientras que Apelo et al. (17) en 2022, en Uruguay mostraron que el 72.6 % estuvo muy satisfecho y el 94.1 % dispuesto a regresar. En conjunto, todos estos antecedentes confirmaron que la calidad percibida se asoció directamente con la satisfacción del usuario, tal como se evidenció en el hospital de Huacho.

La dimensión fiabilidad alcanzó un 50 % en nivel alto, y la correlación fue moderada ($Rho = 0.650$; $p < 0.001$). Ello mostró que la puntualidad y el cumplimiento de lo prometido influyeron directamente en la satisfacción del usuario. Este hallazgo coincidió con lo encontrado por Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, quienes reportaron una correlación positiva entre fiabilidad y satisfacción ($Rho = 0.390$). Asimismo, Saavedra (15), en el año 2021, informó que el 65.4 % de los pacientes percibió la atención como muy buena, confirmando que la consistencia en la atención favorece la satisfacción, incluso en un contexto adverso como la pandemia.

La dimensión capacidad de respuesta se ubicó principalmente en 48 % nivel medio y 36 % nivel alto, con un coeficiente moderado ($Rho = 0.583$; $p < 0.001$). Esto reflejó que, aunque los usuarios valoraron la disposición y rapidez en la atención, aún percibieron limitaciones. De manera similar, Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, reportaron que la sensibilidad (equivalente a capacidad de respuesta) fue la dimensión con menor correlación con la satisfacción ($Rho = 0.245$). Por su parte, Morales (13) en 2023, señaló que los tiempos de espera y el trato profesional constituían debilidades en los establecimientos de salud, lo que coincide con la necesidad de fortalecer esta dimensión en el hospital estudiado.

La dimensión seguridad se ubicó en 50 % nivel medio y 42 % nivel alto, con un coeficiente moderado ($Rho = 0.500$; $p < 0.001$). Este resultado reveló que la confianza

en los profesionales, la confidencialidad de la información y el cumplimiento de normas de bioseguridad influyeron en la satisfacción. Este hallazgo fue consistente con Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, quienes reportaron un $Rho = 0.330$ para esta dimensión, y con Hernández et al. (18) en 2022, en México, quienes obtuvieron un índice global de calidad del 69.73 % y describieron deficiencias en infraestructura e insumos que afectaban la seguridad. Ambos estudios confirmaron que, aunque la seguridad es esencial, suele presentar oportunidades de mejora, como también se observó en el hospital de Huacho.

La empatía como dimensión se encontró en 58 % nivel medio y 36 % nivel alto, alcanzando una correlación moderada ($Rho = 0.534$; $p < 0.001$). Este resultado señaló que la cortesía, la escucha activa y el interés genuino del personal incrementaron la satisfacción, aunque no siempre fueron percibidos de forma óptima. De manera semejante, Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, reportaron que la empatía presentó la correlación más alta con la satisfacción ($Rho = 0.425$). De igual forma, Noriega (19) en 2021, en Ecuador destacó que la empatía profesional y la atención centrada en el usuario fueron factores clave en la satisfacción. En consecuencia, la evidencia coincidió en que esta dimensión constituye un pilar fundamental para consolidar la percepción positiva de la atención odontológica.

Los aspectos tangibles fueron la dimensión mejor valorada, con un 76 % en nivel alto, y presentaron una correlación fuerte con la satisfacción ($Rho = 0.673$; $p < 0.001$). Esto reflejó que la infraestructura, limpieza, equipos modernos y presentación del personal influyeron directamente en la experiencia del usuario. De forma comparativa, Fabian-Sánchez et al. (11) entre 2019 y 2020, reportaron que los aspectos tangibles tuvieron una correlación positiva pero menor ($Rho = 0.310$). Asimismo, Morales (13) en 2023, advirtió que las deficiencias en infraestructura en Áncash afectaron la

percepción de la calidad. En contraste, en este hospital los tangibles fueron una fortaleza. Del mismo modo, Apelo et al. (17) en 2022, en Uruguay hallaron que el 72.6 % de los usuarios manifestó estar muy satisfecho con las condiciones de estructura, lo que confirma la importancia de esta dimensión en distintos contextos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera. Se confirmó una relación positiva y significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025 ($Rho = 0.725$).

Segunda. La fiabilidad presentó una correlación moderada con la satisfacción ($Rho = 0.650$); el 50 % de pacientes la percibió en nivel alto.

Tercera. La capacidad de respuesta obtuvo correlación moderada ($Rho = 0.583$), aunque predominó un 48 % en nivel medio.

Cuarta. La seguridad alcanzó correlación moderada ($Rho = 0.500$), con un 50 % en nivel medio y 42 % en nivel alto.

Quinta. La empatía mostró correlación moderada ($Rho = 0.534$), con un 58 % de pacientes en nivel medio.

Sexta. Los aspectos tangibles fueron la dimensión mejor valorada (76 % en nivel alto) y presentaron una correlación fuerte con la satisfacción ($Rho = 0.673$).

5.2 Recomendaciones

Implementar un plan integral de mejora continua en calidad de atención, reforzando tanto los aspectos técnicos como el trato humano, para consolidar altos niveles de satisfacción en los pacientes.

Fortalecer la puntualidad en las citas y la precisión en los procedimientos clínicos, garantizando diagnósticos claros y cumplimiento de lo prometido al paciente.

Recomendación: Optimizar los tiempos de espera mediante una mejor organización de turnos y reforzar la disposición del personal para atender consultas y resolver dudas con mayor rapidez.

Reforzar las medidas de bioseguridad, garantizar la confidencialidad de la información clínica y transmitir confianza mediante una comunicación transparente y segura hacia los pacientes.

Capacitar al personal odontológico en habilidades comunicativas y de escucha activa, promoviendo un trato respetuoso, empático y centrado en las necesidades individuales de cada paciente.

Mantener y renovar periódicamente la infraestructura, garantizar limpieza constante, asegurar equipos modernos y fomentar una adecuada presentación del personal como parte de la imagen institucional.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad [Internet]. Vol. 3.0, Oms. OMS; 2020. Available from: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf>
2. Bancalari A, Berlinski S, Buitrago G, García F, De La Mata D, Vera M. Sistema de salud y inequidades en salud en América Latina [Internet]. 2023. Available from: [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2188/Sistemas de salud e Inequidades en Salud en América Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/2188/Sistemas%20de%20salud%20e%20Inequidades%20en%20Salud%20en%20América%20Latina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
3. Yazbeck A, Savedoff W, Hsiao W, Kutzin J, Soucat A, Tandon A, et al. The Case Against Labor-Tax- Financed Social Health Insurance For Low- And Low-Middle-Income Countries. Health Aff [Internet]. 2020;39(5):892–7. Available from: <https://www.healthaffairs.org/doi/full/10.1377/hlthaff.2019.00874>
4. Álvarez L, Pérez M, Rodríguez J, Palomino G. La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2021;5(2):1806–19. Available from: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384/490>
5. Budur T, Poturak M. Employee performance and customer loyalty: mediation effect of customer satisfaction. Middle East J Manag [Internet]. 2021;8(5):453–74. Available from: <https://www.inderscienceonline.com/doi/epdf/10.1504/MEJM.2021.117510>
6. Díaz S, Rojano A, Hernandez A, Murcia H, Ardila A. Percepción de pacientes

- frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. Duazary [Internet]. 2021;18(2):163–74. Available from: <https://www.proquest.com/openview/35c1115374a7bd82a60721b709e45a96/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043249>
7. Remuzgo M, Remuzgo S. Gestión de políticas públicas de salud bucal desde la perspectiva de los operadores y gestores locales en Ate-Vitarte y Santa Anita, 2017. Horiz Med [Internet]. 2022;22(3):e1975–e1975. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1975.pdf>
 8. Hernández V. Relación de la oferta de servicios y atención odontológica en el contexto de la pandemia por Covid 19, Arequipa. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2024;8(3):6006–25. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9787380.pdf>
 9. Ministerio de Salud. Documento Técnico: “Análisis de la Situación de Salud Hospitalaria” [Internet]. MINSA; 2024. Available from: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7294950/6233819-analisis-de-la-situacion-de-salud-hospitalaria-2024.pdf>
 10. Amau J, León R, Ticona R, Estrada L. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Rev Cuba Med Mil [Internet]. 2022;51(1). Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v51n1/1561-3046-mil-51-01-e1824.pdf>
 11. Fabian-Sánchez A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Médico. 2022;22(1).

12. Fernandez E, Iparraguirre C, Rejas A. La Calidad Asistencial y la Satisfacción de Pacientes Odontológicos. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2025;9(1):7311–34. Available from: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16401>
13. Morales L. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Nuevo Chimbote-2023 [Internet]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2024. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137920>
14. Puza M. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un Centro de Salud del Callao, 2022 [Internet]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2023. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106764/Puza_RMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martín de Porres, 2021 [Internet]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2021. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71674/Saavedra_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Tingo F, Gómez C, Moya T, Andrade W, Palacios W. Análisis de calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Capelo. *Reciamuc* [Internet]. 2025;9(2):182–97. Available from: <https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/1540>
17. Apelo F, Álvarez R, Picapedra A, Blanco S. Calidad del servicio asistencial de la

- Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019 Resumen. *Odontoestomatología* [Internet]. 2022;24:1–10. Available from: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v24n40/1688-9339-ode-24-40-e221.pdf>
18. 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. Available from: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v21n3/2007-7459-hs-21-03-451.pdf>
19. Noriega M. Influencia del nivel de calidad de atención odontológica sobre la satisfacción del paciente en la atención odontológica en la parroquia la merced del cantón Ambato [Internet]. Tesis de Licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2021. Available from: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13747>
20. Del Pozo R. Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos postimplantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020 [Internet]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2021. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61777/DelPozo_PRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Wu X, Song L, Lin Z. Efecto de las técnicas de cambio de comportamiento en la intención de permanencia de los usuarios de aplicaciones de gestión de la salud. *Dyna* [Internet]. 2022;97(5):501–7. Available from: <https://www.revistadyna.com/busqueda/efecto-de-tecnicas-de-cambio-de-comportamiento-en-intencion-de-permanencia-de-usuarios-de-aplicacion>

22. Zaid S, Patwayati P. Impact of Customer Experience and Customer Engagement on Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Indonesia. *J Asian Financ Econ Bus* [Internet]. 2021;8(4):983–92. Available from: <https://koreascience.kr/article/JAKO202109554061596.pdf>
23. Hays R, Skootsky S. Patient Experience with In-Person and Telehealth Visits Before and During the COVID-19 Pandemic at a Large Integrated Health System in the United States. *J Gen Intern Med* [Internet]. 2022;37(4):847–52. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-021-07196-4>
24. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *J Dent Educ* [Internet]. 2021;85(3):311–21. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/jdd.12428>
25. Sharka R, Sedayo L, Morad M, Abuljadayel J. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Front Oral Heal* [Internet]. 2024;5(4):1–10. Available from: <https://www.frontiersin.org/journals/oral-health/articles/10.3389/froh.2024.1362659/full>
26. Kabubei E. Patient satisfaction with service quality in Kenyan University Dental Hospitals [Internet]. Thesis, Strathmore University; 2021. Available from: <https://su-plus.strathmore.edu/server/api/core/bitstreams/402e929d-70ff-49c2-978d-f488170e9e54/content>
27. Siripipatthanakul S, Bhandar M. A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Smile Family Dental Clinic. *Int J Trend*

- Sci Res Dev [Internet]. 2021;5(5):877–96. Available from: https://www.researchgate.net/profile/Supaprawat-Siripipatthanakul-2/publication/353444433_A_Qualitative_Research_Factors_Affecting_Patient_Satisfaction_and_Loyalty_A_Case_Study_of_Smile_Family_Dental_Clinic_of_the_Creative_Commons_Attribution_License_CC_B
28. Yimer N, Mekonnen Z, Gizeyatu A. Patient satisfaction and associated factors among adults attending ART clinic at Dessie referral Hospital, Amhara Region, Ethiopia. *Int J Africa Nurs Sci* [Internet]. 2021;14:1–6. Available from: <https://pdf.sciencedirectassets.com/287515/1-s2.0-S2214139120X00035/1-s2.0-S2214139121000202/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEBcaCXVzLWVhc3QtMSJIMEYCIQCUqTEry0CE4GuAD4wB21b7sPzIJ%2BgBHLfyosDKKH2LjAlhAI7TPeOT3A%2F3v6plxcZl43ibAhQGg4iCWLPCzJV>
29. Eijkelenboom AM, Bluysen P. Comfort and health of patients and staff, related to the physical environment of different departments in hospitals: a literature review. *Intell Build Int* [Internet]. 2022;14(1):95–113. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/17508975.2019.1613218?needAccess=true>
30. Rahman M, Bhuiyan M, Zailani S. Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from islamic friendly hospitals. *Patient Prefer Adherence* [Internet]. 2021;15:2633–46. Available from: <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.2147/PPA.S333595?needAccess=true>
31. Elizalde J. El futuro de la Medicina Crítica y el Colegio Mexicano de Medicina Crítica. *Med Crítica* [Internet]. 2023;37(5):378–9. Available from:

- <https://www.medigraphic.com/pdfs/medcri/ti-2023/ti235a.pdf>
32. Caja W. Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de un Hospital, Trujillo, 2024 [Internet]. Tesis de Titulación, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2024. Available from: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/39754>
 33. Mera X. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. 593 Digit Publ CEIT [Internet]. 2022;7(4-1):474-86. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8549567>
 34. Cunha D, Vieira I, Pedro M, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *healthcare* [Internet]. 2023;11(639):1-31. Available from: <https://www.mdpi.com/2227-9032/11/5/639>
 35. Adjei D, Boah M, Yingqi S, Cheteu T, Zhao M, Ngo V, et al. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021;21(1):1-13. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-021-06717-5>
 36. Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh M, Ur S. Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Front Psychol* [Internet]. 2022;13(3):1-9. Available from: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>
 37. George R, Gámez Y, Matos D, González I, Labori R, Guevara S. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de

- salud. *Rev Inf científica para la Dir en Salud* [Internet]. 2021;35(e_974):1–15. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2021/ifd2135m.pdf>
38. Willis J, Tyler Jr, C., Schiff, G. D., & Schreiner K. Ensuring Primary Care Diagnostic Quality in the Era of Telemedicine. *Am J Med* [Internet]. 2021;(January):1101–3. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9746257/pdf/main.pdf>
39. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2022;38(3):413–25. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n3/1561-2961-enf-38-03-e4706.pdf>
40. Castillo S, Meléndez M, Figueroa S. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios afiliados de una clínica de heridas de la ciudad de Guayaquil 2023. *Pro Sci Rev Prod Ciencias e Investig* [Internet]. 2023;8(52):85–94. Available from: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/709/757>
41. Hussein M, Pavlova M, Ghalwash M, Groot W. The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021;21(1):1–12. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-021-07097-6>
42. Yao R, Zhang W, Evans R, Cao G, Rui T, Shen L. Inequities in Health Care Services Caused by the Adoption of Digital Health Technologies: Scoping Review. *J Med Internet Res* [Internet]. 2022;24(3):1–16. Available from:

- <https://www.jmir.org/2022/3/e34144/PDF>
43. Noschang B, Dalla C, Roese A, Foppa L, Lisboa D. Calidad de la atención de enfermería ambulatoria: revisión de alcance. *Rev Latino-Am Enferm* [Internet]. 2025;33(e4523):1–15. Available from: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/qrQkScc3Vy5rZSRvdqQtRGf/?format=pdf&lang=es>
 44. Carvalho F, Akerman M, Cohen S. The dimension of health care in Health Promotion: notes on the approach to care. *Saude e Soc* [Internet]. 2022;31(3):1–11. Available from: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/FnPp5sFMnYp4g96Tt4vvQ7C/?format=pdf&lang=en>
 45. Endeshaw B. Healthcare service quality-measurement models: a review. *J Heal Res* [Internet]. 2021;35(2):106–17. Available from: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/jhr-07-2019-0152/full/html>
 46. Kakemam E, Chegini Z, Rouhi A, Ahmadi F, Majidi S. Burnout and its relationship to self-reported quality of patient care and adverse events during COVID-19: A cross-sectional online survey among nurses. *J Nurs Manag* [Internet]. 2021;29(7):1974–82. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.13359>
 47. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma; 2018.
 48. Firdaus F, Zufadilla Z, Caniago F. Reaserch methodology: types in the new

- perspective. MANAZHIM. 2021;3(1):1–16.
49. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México D.F.: McGraw-Hill; 2018.
 50. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas R, Arias J. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023. Available from: https://www.researchgate.net/publication/367606613_Metodologia_de_la_Investigacion_-_Guia_para_el_Proyecto_de_Tesis/link/63d94633c465a873a271ed94/download
 51. Romero H, Real J, Ordoñez J, Gavino G, Saldarriaga G. Metodología de la investigación [Internet]. Edicumbre Editorial Corporativa; 2021. Available from: https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025? ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Objetivos específicos: Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025. Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p>	<p>Hipótesis general: Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025. Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y el nivel de calidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Hipótesis específicas: Ha1: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025. Ho1: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad en la atención odontológica del</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario Dimensiones: Dimensión humana Dimensión técnico científica Dimensión entorno</p> <p>Variable 2: Nivel de calidad de atención Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Método: Descriptivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Corte: transversal</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Población, muestra y muestreo:</p>

<p>en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025?</p>	<p>Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Analizar la relación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p>	<p>Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ha2: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ho2: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ha3: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ho3: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la atención odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p>	<p>Población: 103</p> <p>Muestra: 50</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple</p>
---	---	---	--

		<p>Ha4: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ho4: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la empatía del personal odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ha5: Existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p> <p>Ho5: No existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Calidad de atención percibida (SERVPERF)	1	2	3	4	5
Fiabilidad					
1. El cumplimiento de las citas fue puntual.					
2. El tiempo de atención fue adecuado.					
3. El personal cumplió con lo prometido en el servicio.					
4. El diagnóstico recibido fue confiable.					
5. La atención se realizó con pocos errores.					
Capacidad de respuesta					
6. El personal respondió rápidamente a mis necesidades.					
7. El tiempo de espera para ser atendido fue mínimo.					
8. Mis dudas fueron resueltas satisfactoriamente.					
9. El personal mostró disposición constante para ayudarme.					
Seguridad					
10. Percibí que los profesionales eran competentes.					
11. Se respetó mi privacidad durante la atención.					
12. El personal utilizó correctamente las medidas de bioseguridad.					
13. Mi información fue manejada con confidencialidad.					
Empatía					
14. Fui tratado con amabilidad por el personal.					
15. Percibí un interés genuino en mi bienestar.					
16. El personal me escuchó activamente durante la consulta.					
17. Las explicaciones recibidas fueron claras y comprensibles.					
Aspectos tangibles					
18. El consultorio estaba limpio y ordenado.					
19. Los equipos utilizados eran modernos y adecuados.					
20. El personal usaba uniforme apropiado y presentable.					
21. Las instalaciones eran cómodas y adecuadas.					
22. El mobiliario del consultorio me generó confianza.					
Satisfacción del usuario					
Humana					
1. El personal mostró cortesía durante toda la atención.					
2. Sentí que recibí cuidado emocional durante mi visita.					
3. Fui valorado como persona, no solo como paciente.					
4. El personal mantuvo una actitud respetuosa conmigo.					
5. La comunicación con el personal fue cercana y cordial.					
6. El tiempo de espera para mi atención fue razonable.					
7. Recibí un trato individualizado y personalizado.					
Técnico-científica					

8. El odontólogo demostró conocimientos sólidos sobre mi caso.					
9. El procedimiento fue realizado con precisión y cuidado.					
10. El diagnóstico recibido fue claro y fundamentado.					
11. Se aplicaron técnicas odontológicas actualizadas.					
12. Percibí un alto nivel de profesionalismo en la atención.					
13. La atención resolvió de manera efectiva mi problema de salud bucal.					
14. Se respetaron las normas de bioseguridad durante el procedimiento.					
Entorno					
15. El ambiente del consultorio fue cómodo durante la atención.					
16. La organización del servicio fue clara y eficiente.					
17. La atención se realizó sin generar estrés o confusión.					
18. La iluminación en el consultorio fue adecuada.					
19. Las instalaciones generales me generaron confianza y seguridad.					
20. La infraestructura del hospital me resultó moderna y adecuada.					

Adaptado por Fabian-Sánchez (11)

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

Tabla 7. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida

Calidad de atención escala	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
	0.920	0.921

Tabla 8. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida

Calidad de atención	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Aspectos_tangibles_5	0.917	0.919
Aspectos_tangibles_4	0.916	0.917
Aspectos_tangibles_3	0.917	0.919
Aspectos_tangibles_2	0.917	0.919
Aspectos_tangibles_1	0.916	0.918
Empatía_4	0.913	0.915
Empatía_3	0.918	0.919
Empatía_2	0.919	0.92
Empatía_1	0.916	0.918
Seguridad_4	0.915	0.917
Seguridad_3	0.917	0.918
Seguridad_2	0.916	0.918
Seguridad_1	0.916	0.918
Capacidad_respuesta_4	0.917	0.919
Capacidad_respuesta_3	0.916	0.918
Capacidad_respuesta_2	0.915	0.917
Capacidad_respuesta_1	0.915	0.916
Fiabilidad_5	0.916	0.918
Fiabilidad_4	0.916	0.918
Fiabilidad_3	0.916	0.917
Fiabilidad_2	0.916	0.918
Fiabilidad_1	0.917	0.918

Tabla 9. Fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario

Satisfacción del usuario	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.942	0.943

Tabla 10. Fiabilidad de la variable Calidad de atención percibida

Satisfacción del usuario	Si se descarta el elemento	
	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
Entorno_6	0.939	0.94
Entorno_5	0.939	0.94
Entorno_4	0.94	0.941
Entorno_3	0.939	0.94
Entorno_2	0.941	0.942
Entorno_1	0.939	0.94
Tecnico_cientifica_7	0.939	0.94
Tecnico_cientifica_6	0.939	0.94
Tecnico_cientifica_5	0.939	0.94
Tecnico_cientifica_4	0.937	0.938
Tecnico_cientifica_3	0.938	0.939
Tecnico_cientifica_2	0.938	0.939
Tecnico_cientifica_1	0.94	0.941
Humana_7	0.938	0.939
Humana_6	0.937	0.938
Humana_5	0.94	0.941
Humana_4	0.938	0.939
Humana_3	0.939	0.941
Humana_2	0.938	0.938
Humana_1	0.94	0.941

Resultados descriptivos adicionales

Tabla 11. Nivel de calidad de atención y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Calidad de atención	1	2	12	24	37	74
Fiabilidad	7	14	18	36	25	50
Capacidad de respuesta	6	12	24	48	20	40
Seguridad	4	8	25	50	21	42
Empatía	1	2	29	58	20	40
Aspectos tangibles	0	0	12	24	38	76

N=50

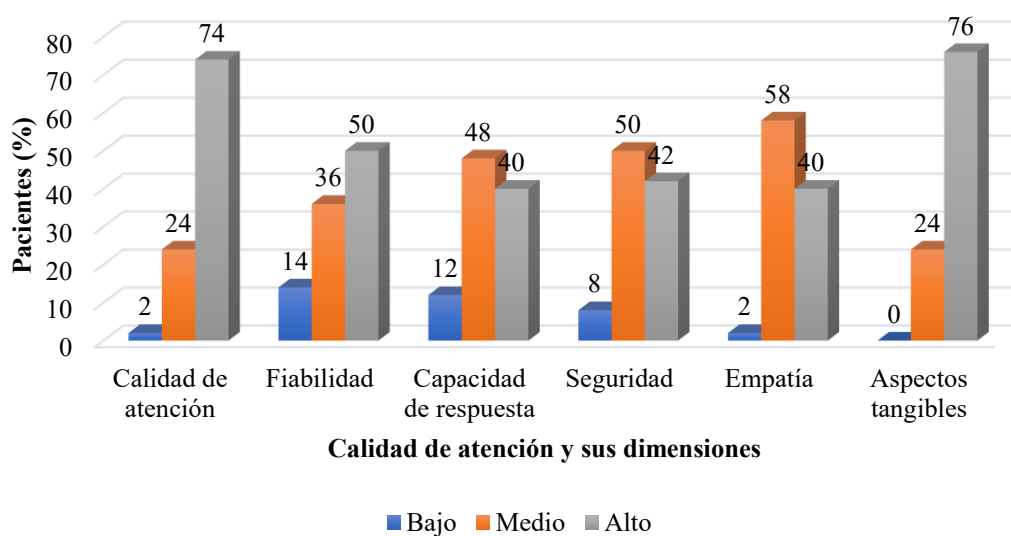


Figura 1. Nivel de calidad de atención y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

De la figura, se aprecia que, la mayoría de los pacientes consideró que la calidad de atención fue alta (74 %), y solo un pequeño grupo (2 %) la calificó como baja. Entre las dimensiones evaluadas, los aspectos tangibles fueron lo más valorado (76 % en nivel alto), lo que refleja la buena percepción sobre la infraestructura, limpieza y equipamiento del servicio. También la fiabilidad alcanzó un 50 % en nivel alto, mostrando confianza en el cumplimiento de lo prometido durante la atención. En cambio, las dimensiones de capacidad de respuesta (48 % en nivel medio) y empatía (58 % en nivel medio) se ubicaron en rangos intermedios. Además, en la dimensión seguridad presentó un 50 % en nivel medio y 42 % en nivel alto, situándose en un nivel aceptable, aunque todavía con posibilidades de mejora.

Tabla 12. Satisfacción y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
Satisfacción del usuario	0	0	13	26	37	74
Humana	2	4	14	28	34	68
Técnico - Científica	2	4	13	26	35	70
Entorno	0	0	18	36	32	64

N=50

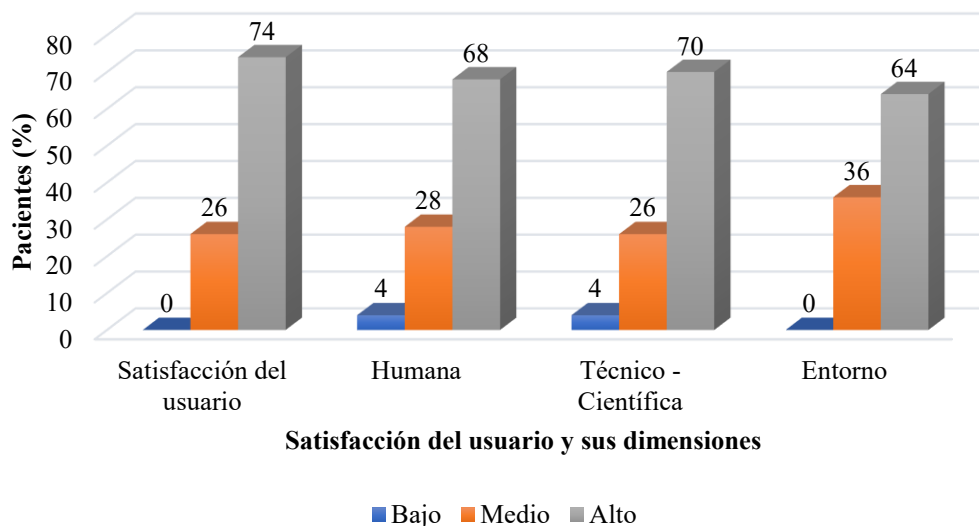



Figura 2. Satisfacción y dimensiones en pacientes del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025.

En el Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025, la mayoría de los pacientes expresó sentirse satisfecha con la atención recibida. Un 74 % señaló un nivel alto de satisfacción, mientras que el 26 % lo ubicó en nivel medio; ningún usuario refirió insatisfacción. Este hallazgo muestra que, en términos generales, la experiencia odontológica fue positiva. Al analizar cada dimensión, la técnico-científica alcanzó un 70 % en nivel alto, lo que refleja confianza en el trabajo profesional y en la resolución de los problemas dentales. La dimensión humana obtuvo un 68 % en nivel alto, aunque casi un tercio (28 %) se quedó en nivel medio y un 4 % en nivel bajo, lo que evidencia que el trato recibido fue bueno, pero no siempre percibido como óptimo. En el caso del entorno, el 64 % lo valoró como alto y el 36 % como medio, indicando que la

infraestructura y las condiciones físicas son adecuadas, aunque no todos los pacientes lo reconocen de la misma manera.

Anexo 4: Expediente de validación



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Karina Soto Vargas
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Wiener
 1.3 nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta.
 1.4 Título de la Investigación: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.				✓	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					✓	
		A	B	C	D	E


$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lima, 5 de Agosto del 2025.


KARINA SOTO VARGAS
 C. Ujano Dentista
 C.O.P. 11198
 Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

I.1 Apellidos y Nombres del Experto:

Mg. VILLACORTA MOLINA, MARIELA

I.2 Cargo e Institución donde labora:

DOCENTE Universidad Wiener

I.3 nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta.

I.4 Título de la Investigación: SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognitivas.				✓	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E)}{50} = 0.8$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Aplicable

Lima, 5 de setiembre del 2025.

Mg. C.D. Mariela A. Villacorta Molina
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 13354

Firma y sello

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: **GAMEZ CABANILLAS MAGGIE.**
 1.2 Cargo e Institución donde labora: **DOCENTE - UNIVERSIDAD N. WIENER**
 1.3 nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta.
 1.4 Título de la Investigación: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025.**

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.				✓	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				✓	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)						
		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1x\text{A}) + (2x\text{B}) + (3x\text{C}) + (4x\text{D}) + (5x\text{E})}{50} =$$

III. CALIFICACIÓN GLOBAL (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado	[0,00 – 0,60]
Observado	<0,60 – 0,70]
Aprobado	<0,70 – 1,00]

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Lima, 05 de 08 del 2025.

Firma y sello


 MAGGIE I. GAMEZ CABANILLAS
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 36449

Anexo 5: Constancia de aprobación del comité de ética



Universidad
Norbert Wiener

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 19 de agosto del 2025.

Autor Responsable:

Alexis Mauricio Barrera Chavéz

Exp. N°: 2058-2025

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** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025." Versión Nro. 1, con fecha 16/08/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

Alexis Mauricio Barrera Chavéz

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:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza la aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

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

Atentamente,



Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
 "Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

NOTA N° 000113-HIIGLL-GSPNIYII-GRPS-ESSALUD-2025
Huacho, 21 de Octubre del 2025

Señor:
Dr. LUIS ENRIQUE HERCILLA VÁSQUEZ
Jefe (e) de la Oficina de Investigación y Docencia
Red Prestacional Sabogal
EsSalud
Callao.-

Atención: Comité de Ética en Investigación

Asunto: **Solicitud de Autorización para el Acceso al Área de Odontología para la Obtención de Datos – Hospital II Gustavo Lanatta Luján**

Referencia: a) **Solicitud de fecha 20 de agosto 2025 (Alexis Barrera Chávez)**
 b) **NOTA N° 001-OCDeI-DHGLL-GSPNIYII-RPS-EsSalud-2025**

Expediente: 0104120250000042.

Reciba cordiales saludos a través de la presente y a la vez hago de conocimiento que, mediante el documento a) de la referencia, el estudiante BARRERA CHAVEZ, Alexis Mauricio, estudiante de la carrera de Odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener, solicita otorgamiento de facilidades para acceder al área de odontología para la obtención de datos del Hospital a mi cargo, para la elaboración de informe final del trabajo de investigación titulado: "Satisfacción del Usuario y Nivel de Calidad en la Atención Odontológica del Hospital Gustavo Lanatta Luján – EsSalud, Huacho 2025."

Al respecto el área de capacitación del Hospital a mi cargo, ha procedido a revisar el expediente de solicitud, concluyendo en que cumple y adjunta los requisitos de acuerdo a normas.

Por lo que, solicito a su Despacho, tenga a bien evaluar el presente requerimiento e indicarnos la procedencia de autorización para el otorgamiento de facilidades al estudiante BARRERA CHAVEZ, Alexis Mauricio.

Agradeciendo su atención, se suscribe.

Atentamente,

Firmado digitalmente por
EDUARDO JAVIER REY ETTO
 DIRECTOR HOSP. APOYO II
 HOSPITAL II GUSTAVO LANATTA LUJAN

EJRE/cgpl

Esta es una copia autenticada imprimible de un documento electrónico archivado por ESSALUD, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM.

www.gob.pe/essalud | Al Domingo Cueto N.° 120
 Jesús María
 Lima 11 - Perú
 Tel: 265 - 6000 / 265 - 7000





CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Eduardo Javier, Rey Etto, identificado con D.N.I N° 15948942, en mi calidad de Director del "Hospital II Gustavo Lanatta Luján, EsSalud", ubicado en la avenida Francisco Vidal N°707, Huacho, provincia Huaura y departamento de Lima.

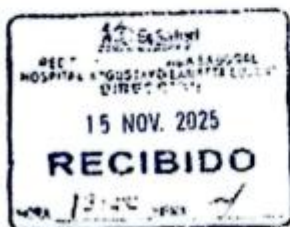
Otorgo la AUTORIZACIÓN, al Sr. Alexis Mauricio, Barrera Chávez, identificado con D.N.I. N° 71472400, de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A, para que ejecute su investigación titulada "SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJAN – ESSALUD, HUACHO 2025", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra Área de Odontología.

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 Hospital II Gustavo Lanatta Luján, EsSalud, se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, EsSalud.
- Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo del Hospital II Gustavo Lanatta Luján, EsSalud.


Huacho, 15 de noviembre de 2025




 Dr. Eduardo Rey Etto
 Médico Cirujano
 DIRECTOR

DIRECCION: AV. FRANCISCO VIDAL – 707 -HUACHO

Anexo 6: Informe de tesis

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DEL ASESOR		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-014	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02	FECHA: 13/05/2020

Lima, 05 de octubre del 2025

Dra. Esp. Brenda Vergara Pinto

Directora de la EAP de Odontología Universidad Privada Norbert Wiener
 Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como asesor de tesis titulada: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y NIVEL DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN – ESSALUD, HUACHO 2025"** desarrollado por el egresado Alexis Mauricio Barrera Chavéz; para la obtención del Título Profesional de Cirujano dentista; ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Orientar la investigación para lograr los objetivos de la misma.
- Revisar el informe final en sus resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones.
- Aprobar la tesis para su sustentación.


Atentamente,



Firma de la asesora

DS. ESP. ANITA KORI AGUIRRE MORALES

Anexo 7: Reporte de turnitin

 Página 2 de 54 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tmcoid::14912-538591040




20% 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

- 16%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)


Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

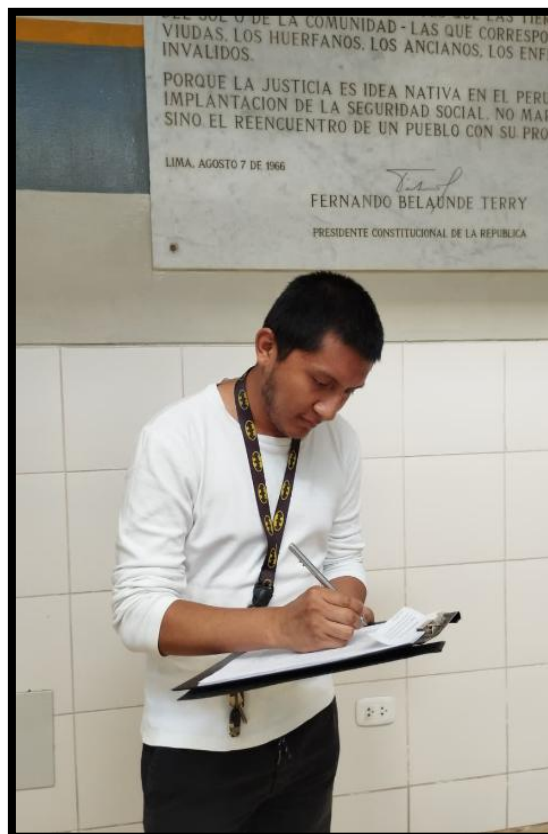
No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

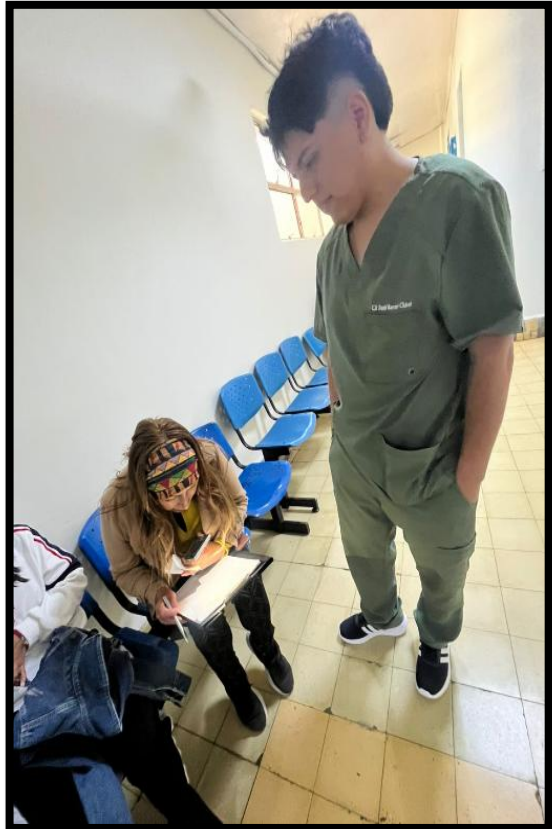
Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

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

 Página 2 de 54 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tmcoid::14912-538591040

Anexo 8: Evidencia fotográfica








20% 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

- 16%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 16%  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

- 16% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 16% 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.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-05-10	1%
4	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2020-11-09	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-02	<1%
8	Internet	repositorio.unica.edu.ni	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-09-01	<1%
10	Internet	pesquisa.bvsalud.org	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2024-11-05	<1%