



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente en un centro odontológico y un hospital público en el distrito de Pueblo Libre, 2024

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

Presentado por:

Autor: Seminario Becerra, Pedro Jean Pool


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-6020-5820>

Asesor: Mg. Marroquín García, Lorenzo Enrique

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9061-3270>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 18/11/2023

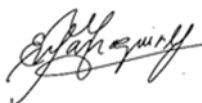
Yo, Pedro Jean Pool Seminario Becerra, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académico Profesional de Odontología de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024”**, Asesorado por el docente P.H.D. M.SC. ESP. Marroquín García Lorenzo Enrique, con N.º DNI 07634704 y código ORCID 0000-0001-9061-3270, tiene un índice de similitud de 11 % con código **ID: oid: 14912:423052720** 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 del autor
 Nombres y apellidos de la egresada
 Pedro Jean Pool Seminario Becerra
 DNI: 70202604



Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 P.H.D. M.SC. ESP. Marroquín García Lorenzo Enrique
 DNI: 07634704

Lima, 31 de enero del 2025.

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, por brindarme sabiduría y fuerzas para superar cada desafío.

A mi querido abuelito, Julio Ramiro Becerra Díaz, quien ahora me acompaña desde el cielo. Su memoria vive en cada paso que doy y en cada logro alcanzado.

A mis amadas abuelitas, María Bertila Salazar Salazar y Rosenda Chávez Castañeda, por ser ejemplo de amor, fortaleza y dedicación. Sus enseñanzas y apoyo incondicional han sido el pilar de mi camino.

A mis amados padres Binda y Pedro, por su amor, sacrificio y apoyo incondicional.

A Andrea, mi compañera incondicional, por estar siempre a mi lado, brindándome apoyo, amor y motivación en cada paso de este camino.

Con profundo amor y gratitud, les dedico este esfuerzo.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener, por ser el espacio donde pude formarme profesionalmente, adquirir conocimientos y desarrollar mis habilidades. Agradezco a los docentes por su dedicación y guía, así como a la institución por brindar las herramientas necesarias para alcanzar este logro.

Índice general

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice general	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problema específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
1.5.1 Temporal.....	6
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Recursos	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes internacionales	13
2.2 Bases teóricas.....	15
2.2.1 Calidad percibida de la atención.....	15
2.2.2 Satisfacción.....	18
2.3 Formulación de hipótesis	19
2.3.1 Hipótesis general	19
2.3.2 Hipótesis específicas	20
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	22
3.1 Método de la investigación.....	22
3.2 Enfoque de la investigación.....	22
3.3 Tipo de investigación.....	22
3.4 Diseño de la investigación	22
3.5 Población, muestra y muestreo	23
3.6 Variables y operacionalización.....	25
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción.....	26
3.7.3 Validación.....	27
3.7.4 Confiabilidad	28
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9 Aspectos éticos	29
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31

4.1 Resultados.....	31
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados.....	31
4.1.2 Prueba de hipótesis	37
4.1.3 Discusión de resultados	50
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	63
Anexo 1: Matriz de consistencia	64
Anexo 2: Instrumentos	66
Anexo 3: Validez del instrumento	68
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	712
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....	723
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	734
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	76
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin.....	80

Índice de tablas

Tabla 1. Comparación global de la calidad percibida y grado de satisfacción entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	31
Tabla 2. Comparación de la fiabilidad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	32
Tabla 3. Comparación de la capacidad de respuesta percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	33
Tabla 4. Comparación de la seguridad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	34
Tabla 5. Comparación de la empatía percibida en la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	35
Tabla 6. Comparación de los aspectos tangibles percibidos entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.....	36
Tabla 7. Test de normalidad	37
Tabla 8. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción.....	38
Tabla 9. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción.	40
Tabla 10. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción.	42
Tabla 11. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción.	44
Tabla 12. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción.	46
Tabla 13. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción.	48
Tabla 14. Confiabilidad de la variable “Calidad percibida de la atención”	71
Tabla 15. Confiabilidad de la variable “Grado de satisfacción”	71

Índice de figuras

Figura 1. Comparación global de la calidad percibida y grado de satisfacción entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	31
Figura 2. Comparación de la fiabilidad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	32
Figura 3. Comparación de la capacidad de respuesta percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	33
Figura 4. Comparación de la seguridad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	34
Figura 5. Comparación de la empatía percibida en la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.	35
Figura 6. Comparación de los aspectos tangibles percibidos entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.....	36
Figura 7. Comparación entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción.	39
Figura 8. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción.....	41
Figura 9. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción.	43
Figura 10. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción.	45
Figura 11. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción.....	47
Figura 12. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción.	49

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general “Comparar la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024”. La población estuvo conformada por 200 pacientes, divididos equitativamente entre ambos establecimientos de salud. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para seleccionar a los participantes. El diseño fue descriptivo, comparativo y transversal, empleando cuestionarios adaptados del modelo SERVPERF para medir la calidad percibida y la satisfacción. En cuanto a los resultados mostraron que el Centro Odontológico tuvo un 44% de calidad regular con satisfacción alta, mientras que el Hospital Público alcanzó un 25% de satisfacción alta ($p < 0.001$). En términos de fiabilidad, el Centro Odontológico presentó un 48% con satisfacción alta, frente al 27% del Hospital Público. Asimismo, en la capacidad de respuesta, el Centro Odontológico alcanzó un 42% con satisfacción alta, mientras que el Hospital Público registró un 26%. En seguridad, el Centro Odontológico obtuvo un 38% con satisfacción alta, en comparación con el 24% del Hospital Público. Respecto a la empatía, el Centro Odontológico registró un 41% con satisfacción alta, frente al 23% del Hospital Público, y en aspectos tangibles, el Centro Odontológico alcanzó un 38%, mientras que el Hospital Público obtuvo solo un 24% ($p < 0.001$ en todas las dimensiones). Se concluyó que el Centro Odontológico superó significativamente al Hospital Público en todas las dimensiones evaluadas, destacándose por mejor infraestructura, menor tiempo de espera y mayor trato personalizado.

Palabras clave: calidad percibida de la atención, grado de satisfacción, servicios de salud.

Abstract

The general objective of the study was “Compare the perceived quality of care and the degree of patient satisfaction between a Dental Center and a Public Hospital in the district of Pueblo Libre, 2024”. The population consisted of 200 patients, evenly divided between both healthcare facilities. A non-probabilistic convenience sampling was used to select the participants. The design was descriptive, comparative, and cross-sectional, using questionnaires adapted from the SERVPERF model to measure perceived quality and satisfaction. Regarding the results, they showed that the Dental Center had 44% regular quality with high satisfaction, while the Public Hospital reached 25% high satisfaction ($p < 0.001$). In terms of reliability, the Dental Center showed 48% with high satisfaction, compared to 27% for the Public Hospital. Likewise, in terms of responsiveness, the Dental Center achieved a 42% high satisfaction rate, while the Public Hospital recorded a 26%. In terms of safety, the Dental Center achieved a 38% with high satisfaction, compared to the 24% of the Public Hospital. Regarding empathy, the Dental Center recorded a 41% high satisfaction, compared to 23% for the Public Hospital, and in tangible aspects, the Dental Center reached 38%, while the Public Hospital only obtained 24% ($p < 0.001$ in all dimensions). It was concluded that the Dental Center significantly outperformed the Public Hospital in all evaluated dimensions, standing out for better infrastructure, shorter waiting times, and more personalized care.

Keywords: perceived quality of care, degree of satisfaction, health services.

Introducción

La calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente son elementos fundamentales para evaluar la eficiencia y efectividad de los servicios de salud. Estos indicadores no solo reflejan la percepción subjetiva del usuario, sino también la capacidad de las instituciones para brindar servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de la población. En el sector salud, la calidad percibida se relaciona directamente con dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, los cuales influyen en la experiencia global del paciente y en su disposición para continuar utilizando dichos servicios.

En Perú, el sistema de salud presenta desafíos estructurales marcados por su segmentación y fragmentación, lo que genera notorias diferencias entre los servicios públicos y privados. Mientras los centros privados destacan por su moderna infraestructura, menor tiempo de espera y atención personalizada, los hospitales públicos suelen enfrentar escasez de recursos, sobrecarga del personal y procesos menos eficientes. Estas desigualdades influyen directamente en la percepción y satisfacción del usuario. Este estudio comparó la calidad percibida de la atención y la satisfacción del paciente entre un centro odontológico privado y un hospital público en el distrito de Pueblo Libre, Lima. Se buscó identificar las diferencias existentes, evaluar su impacto en la experiencia del paciente y proponer estrategias que contribuyan a reducir las brechas entre ambos tipos de atención.

La estructura del estudio se organizó en cinco capítulos. El Capítulo I expuso el problema de investigación, formulando las preguntas generales y específicas, así como los objetivos que guiaron el estudio. Además, se justificó su importancia desde las perspectivas teórica, metodológica y práctica, y se identificaron las principales

limitaciones en términos temporales, espaciales y de recursos. El Capítulo II desarrolló el marco teórico, incluyendo antecedentes nacionales e internacionales, fundamentos conceptuales y la formulación de las hipótesis. El Capítulo III describió la metodología empleada: el enfoque, tipo y diseño de investigación, las características de la muestra, las variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como los procedimientos de validación, confiabilidad, análisis de datos y los aspectos éticos. El Capítulo IV presentó y discutió los resultados obtenidos, tanto de forma descriptiva como inferencial, contrastándolos con las hipótesis planteadas. Finalmente, el Capítulo V expuso las conclusiones derivadas del estudio y ofreció recomendaciones pertinentes. Se incluyeron referencias bibliográficas y anexos que respaldaron y complementaron el trabajo.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad, la calidad de la atención brindada en los servicios odontológicos presenta un interés que va en ascenso, con presencia en el sector público y privado (1). Este enfoque implica una mayor precisión en los procesos de diagnóstico y tratamiento, asegurando que los servicios de salud bucal se traduzcan en una atención complaciente y oportuna por parte de los profesionales (2). Además, la medición de la calidad nos permite entender cómo perciben los pacientes la atención recibida, lo que es fundamental tanto para los dentistas como para profesionales de otras disciplinas del ámbito salud (3).

La calidad de la atención está definida por su capacidad para garantizar el bienestar máximo y completo del usuario, considerando minuciosamente, tanto los beneficios como las posibles adversidades que puedan surgir en cada etapa del proceso (4). En el ámbito salud, la calidad de atención representa una preocupación fundamental tanto para aquellos encargados de brindar los servicios como para quienes los necesitan. La perspectiva del paciente adquiere un papel crucial, ya que se ha demostrado que los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de adherirse al tratamiento y de continuar utilizando los servicios de salud (5).

Un elemento clave a considerar es el nivel de complacencia que experimenta el consumidor con referente a la calidad en la prestación del servicio (6). Dicha complacencia del consumidor es una medida subjetiva que refleja su evaluación personal del servicio recibido, y puede estar influenciada por muchos factores (7). Estos pueden incluir la comodidad del entorno de tratamiento, la accesibilidad de los servicios,

la calidad de la comunicación con el personal médico y la percepción de la relación costo-beneficio (8). Además, la satisfacción del paciente puede estar ligada a su confianza en el profesional y su percepción de la eficacia del tratamiento recibido. Por lo tanto, comprender y abordar los factores que repercuten en la complacencia del usuario es esencial para mejorar continuamente la adecuación de la atención odontológica (9).

En los últimos años, la complacencia de los consumidores se ha transformado en un indicador clave para tasar la calidad de la atención médica y los servicios sanitarios de manera responsable. Este enfoque proporciona una perspectiva detallada que no solo permite identificar áreas de mejora en infraestructura, equipamiento y recursos humanos, sino también para implementar estrategias efectivas destinadas a cerrar las brechas existentes en la atención sanitaria (10).

Ante lo expuesto, el estudio tuvo como objetivo comparar la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente atendido en un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre en el 2024. Al explorar estas dimensiones clave, se buscó no solo entender las distinciones en la captación de la calidad de atención entre estos dos tipos de establecimientos de salud, sino también identificar áreas específicas que puedan beneficiarse de mejoras y estrategias adaptadas a las necesidades de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre durante el año 2024?

1.2.2 Problema específicos

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?

¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Comparar la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Comparar la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Comparar la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Comparar la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Comparar la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La comparación entre el grado de complacencia del usuario y la calidad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en el distrito de Pueblo Libre fue relevante desde un punto de vista teórico, ya que permitió evaluar cómo distintos entornos de atención influyeron en la apreciación del paciente respecto a la calidad del servicio brindado.

Existen modelos y teorías que respaldan la importancia de la satisfacción del usuario y la calidad percibida en la prestación de servicios de salud. Estudios previos demostraron que la complacencia del individuo estuvo estrechamente asociada con la calidad del servicio recibido y pudo afectar tanto la adherencia al tratamiento como los resultados clínicos obtenidos

1.4.2 Metodológica

Desde un enfoque metodológico, esta investigación proporcionó información valiosa sobre las distinciones en la calidad percibida durante la atención y la complacencia del individuo entre un centro odontológico y un hospital público. Se utilizaron metodologías sólidas para recopilar datos, como encuestas, lo que permitió obtener información detallada sobre las experiencias de los pacientes en cada entorno de atención. Además, se aplicaron técnicas estadísticas apropiadas para analizar los datos recopilados y comparar los resultados entre las dos agrupaciones de sujetos.

1.4.3 Práctica

A nivel práctico, se espera que esta investigación tenga el potencial de generar beneficios significativos tanto para los profesionales del sector salud como para los usuarios. Al comprender las diferencias en la calidad percibida de la atención y la complacencia del usuario entre el hospital público y el centro odontológico, se identificarán áreas de mejora en la oferta de servicios sanitarios. Esto permitirá la posibilidad de implementar intervenciones y políticas orientadas a perfeccionar la calidad de atención y la experiencia del paciente. Además, los resultados obtenidos podrán ayudar a informar decisiones de gestión y asignación de recursos en el sistema sanitario, con el objetivo de optimizar la atención y mejorar los resultados para los individuos atendidos en el distrito de Pueblo Libre y en áreas similares.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

A nivel de tiempo, existieron restricciones en cuanto al tiempo disponible para llevar a cabo la investigación, lo cual pudo limitar la capacidad de recopilar datos de manera exhaustiva o de realizar un seguimiento a largo plazo de la calidad percibida de la atención y la complacencia del usuario. Para abordar esta limitación, se estableció un cronograma detallado que permitió maximizar el tiempo disponible para la investigación. Esto incluyó la planificación cuidadosa de las actividades de recolección de datos, la asignación eficiente de recursos humanos y la realización de seguimientos periódicos para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

1.5.2 Espacial

Una limitación espacial significativa en este estudio fue la restricción geográfica al centrarse únicamente en el distrito de Pueblo Libre, lo que limitó la diversidad de la muestra en términos de características demográficas y socioeconómicas. Esta limitación afectó la posibilidad de generalizar los resultados a otras áreas de Lima o incluso a otras regiones con características diferentes.

1.5.3 Recursos

Dado que el estudio fue autofinanciado por el autor, no existieron restricciones financieras que limitaran el alcance o la ejecución de la investigación. Esto permitió disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio de manera adecuada, sin comprometer la calidad en ninguna de sus fases.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Pumacchua (11), el 2024, en Lima, propuso “Analizar la conexión de calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del Centro de Salud en Lince”. La metodología adoptada fue cuantitativa, descriptiva y transversal, seleccionando una muestra de 317 usuarios. Se administraron dos cuestionarios: una versión adaptada de la encuesta SERVQUAL para determinar la variable calidad de atención y otro para calcular la complacencia del paciente. Dichos hallazgos expusieron que 33.44% de participantes tenían edades entre 18 y 29 años, el 77.6% eran mujeres y el 54.57% contaban con educación superior. El servicio de medicina fue el más demandado, con un 47.64% de los individuos atendidos. La apreciación general de la calidad del servicio fue 45.42%, calificada mayoritariamente como muy buena, con apenas un 0.32% considerada como muy mala. Por otro lado, en relación a la satisfacción, un 51.42% manifestó sentirse muy satisfecho, mientras que solo un 3.15% manifestó insatisfacción. En síntesis, se identificó una correlación importante entre calidad de atención y grado de complacencia en los usuarios, indicando que una excelente calidad se asocia con una alta satisfacción en los consumidores del servicio sanitario.

Bazán et al. (12) el 2023, Abancay, plantearon “Establecer la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes”. La metodología adoptada fue transeccional con enfoque exploratorio, descriptivo. A su vez, el tamaño muestral consideró 95 individuos ajenos,

utilizando listados para verificación como herramientas de colección de datos, junto con la encuesta SERVQHOS. Los hallazgos revelaron que la apreciación de la calidad de la clínica dental objetivo estuvo calificada como mediana por el 62,5% de los encuestados, el 25% la consideró buena y el 12,5% la evaluó como de mala calidad. Respecto a la satisfacción, el 62,5% de los usuarios declararon encontrar satisfacción. De tal manera, fue posible determinar la calidad de servicio en la clínica siendo evaluada como mediana, mientras que el nivel de complacencia fue considerado bueno. Se destacó el cumplimiento de los requisitos normativos básicos en cuanto a equipamiento e infraestructura, correspondientes a una instalación de salud de nivel I-3, igual que la adherencia a la normativa técnica con políticas de protección y bioseguridad.

Revorerdo y Shapiama (13), el 2023, en Lima, tuvieron como objetivo “Establecer la relación entre la calidad del servicio y satisfacción de los clientes que acudieron al Centro Odontológico Creadent”. La presente investigación tomó una metodología cuantitativa correlacional y de corte transversal. De tal manera, a través del análisis de la Rho de Spearman pudo establecerse una relación positiva, considerable, significativa y directa entre calidad del servicio y complacencia de los clientes de dicho centro, con un Rho de 0.868 y un valor de p igual a 0.000 ($p < 0.05$). Por lo expuesto, la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes están significativamente vinculadas. De tal manera, cuando incrementa el nivel de calidad del servicio, en simultáneo se incrementa la complacencia del cliente, y viceversa. En conclusión, se sugiere adoptar medidas de buenas prácticas en relación mejorar la calidad de lo ofertado.

Fabián et al. (14), el 2022, en Lima, tuvieron como objetivo “Examinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que pasaron consulta en las clínicas odontológicas de Dental Moderna”. La investigación empleó una

metodología transversal y analítica. A su vez, fueron aplicadas dos tipos de encuestas: la SERVPERF, compuesta por 05 dimensiones, y 01 encuesta de complacencia producida, que constaba de 03 dimensiones. Ambas encuestas se adaptaron a la población objetivo y se aplicaron a 150 pacientes. De tal manera, se evidenció que un 93.3% de participantes captaron una calidad alta, mientras que un 3.3% mostró discrepancia, clasificándose en un nivel de calidad baja. Respecto a la satisfacción, un 96.7% de participantes manifestaron satisfacción entorno a la atención dada: no obstante, un 3.3% sostuvo estar insatisfecho. Así también, no se identificaron participantes que manifestaron una satisfacción moderada. De tal manera, la relación concluida fue significativa y directa a razón de la calidad de atención y la complacencia de los participantes. Siendo todas las dimensiones analizadas, incluyendo fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles, así como la dimensión técnico - científica, humana y entorno, se observó un reconocimiento alto de calidad y una satisfacción general con la atención recibida.

Ríos (15), el 2022, en Huancayo, tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en la clínica dental Firenze”. Se empleó una metodología cuantitativa y deductiva, con un diseño, observacional, relacional y transversal, de nivel no experimental y correlacional. Se empleó una encuesta aplicada a una muestra de 108 individuos. Los resultados revelaron una relación positiva a razón de la satisfacción del usuario externo y la calidad, así como con las áreas de compuestos tangibles, respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, con coeficientes de correlación de Spearman de 0.682, 0.653, 0.473, 0.781, 0.672 y 0.507 para cada caso. En conclusión, se determina una relación directa a razón de la calidad de servicio y diversas dimensiones con la satisfacción del participante.

Farfán (16), el 2022, en Lima, propuso “Examinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Centro Odontológico de la Universidad Tecnológica de los Andes”. La metodología utilizada fue transversal, no experimental, considerando como grupo muestral a 81 participantes. Se recopilaron datos a través de encuestas y cuestionarios validados y altamente confiables para ambas variables. Los resultados revelaron que un porcentaje considerable de pacientes evaluaron positivamente la fiabilidad (42%), seguridad (49.38%), empatía (66.6%), y elementos tangibles (63.96%) de la clínica. Sin embargo, el mecanismo de respuesta y la calidad en lo ofertado recibieron calificaciones mixtas, con el 45.7% y 67.90% de los pacientes calificándolas como regulares, respectivamente. Se encontraron variaciones considerables a razón de las variables analizadas a través de la prueba Chi- cuadrado, con un valor de significancia de 0.000, apoyando una relación positiva moderada en ambas, con un coeficiente de Pearson en 40.693. Se concluyó del estudio que la calidad de lo ofertado y la complacencia de los participantes mostraron niveles desde regular a bueno, y se confirmó una correlación positiva entre ambas.

Romero (17), el 2021, en Cajamarca, propusieron “Evaluar la calidad de atención y la satisfacción adoptada por los pacientes que pasaron atención en el Servicio de Consulta Externa”. El estudio consideró un tamaño muestral de 188 pacientes, y los datos se recopilaron a través del cuestionario SERVQUAL. En cuanto a la descripción sociodemográfica, se observó que 58,5% se encontraba en el rango etario de 18 a 30, el 88,3% eran mujeres, el 42,6% había completado la educación secundaria y el 97,3% contaba con el SIS. Respecto a los profesionales que los atendieron, el 50,5% fueron médicos, el 28,2% odontólogos, el 14,9% obstetras y el 4,8% enfermeras. El 72,9% percibió la calidad de atención como muy buena, el 21,3% como buena y el 2,7% como

mala. En términos de las dimensiones evaluadas, el 75% consideró la atención como muy buena en fiabilidad, el 64,9% en capacidad de respuesta, el 61,2% en empatía y el 52,1% en aspectos tangibles. En síntesis, se observó que la calidad de atención y complacencia descrita por los pacientes fue principalmente muy buena y buena en este contexto.

Febres y Mercado (18), el 2020, en Huancayo, plantearon “Examinar el nivel de satisfacción percibido sobre la calidad de atención proporcionada a las personas que acuden la consulta externa de Medicina Interna en el Hospital Daniel Alcides Carrión”. Se empleó una metodología observacional, descriptiva y transversal. El tamaño muestral consideró un total de 292 sujetos; siendo medida la calidad del servicio a través de la encuesta estandarizada SERVQUAL. Al considerar los resultados, se constata que el 57% de la muestra correspondió a mujeres, mayormente entre las edades de 36 a 45. Además, se observa que un 36% de participantes poseían un nivel de instrucción secundario completo, y un 63% eran usuarios recurrentes. La tasa de satisfacción general reportada alcanzó un 60,3%. Dentro de las diferentes dimensiones evaluadas, se destaca que la seguridad y la empatía fueron las más valoradas, con un 86,8% y un 80,3% respectivamente. Por otro lado, la dimensión relacionada con la tangibilidad fue la que presentó un mayor nivel de insatisfacción, con un 57,1% de individuos descontentos, continuada por el potencial de respuesta de los servicios sanitarios mediante un 55,5% de insatisfacción. Finalmente, se concluye que los hallazgos subrayan la urgencia de implementar estrategias destinadas a potenciar la calidad del servicio sanitario, enfocándose en la atención oportuna, así como el fomento de un entorno propicio para la satisfacción de los usuarios.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Morales et al. (19) el 2024, México, plantearon “Evaluar el grado de satisfacción de usuarios de la Clínica Odontológica de la Universidad México Americana del Norte (CO-UMAN) Allende”. La investigación consideró una metodología descriptiva, observacional, transversal y prospectiva, a través de un cuestionario de opinión aplicada en 200 pacientes. De tal manera, los resultados del estudio revelaron una predominancia de pacientes en un rango etario de 21 a 60 (71%), féminas (63%), de estado civil casadas (45%), empleados o evocadas al cuidado del hogar (57%), y la mínima incidencia de infecciones adicionales (10%). Por consiguiente, se determinó una relación positiva entre el rango etario y la satisfacción con el servicio recibido. Además, se encontró que la presencia de otras enfermedades concomitantes se relacionaba con una menor satisfacción por parte del paciente. Los pacientes señalaron que experimentaron una mayor satisfacción (entre 2.6 y 5.4 veces más) cuando recibieron un servicio apropiado o con mejoría. La complacencia del usuario y la calidad en la clínica presentaron una asociación positiva con varios factores, como el contacto con el profesional en Odontología, trámites sencillos, relación costo/beneficio, confianza en la calidad de los servicios, efectividad del tratamiento odontológico y puntualidad en la atención. Los coeficientes canónicos estandarizados señalaron los aspectos con mayor aporte a la satisfacción del individuo fueron la atención del personal, el proceso administrativo y las instalaciones e infraestructura de la clínica, el servicio brindado por el odontólogo, y la percepción y confianza del servicio recibido. En contraste, el rango etario el género, la condición civil y la ocupación del paciente tuvieron una contribución menor.

Wencheslaus et al. (20), el 2024, en Tanzania, propusieron “Examinar el nivel de satisfacción de usuarios en relación a la atención odontológica ofrecida en la Clínica

Dental Universitaria”. Se empleó una metodología transversal analítica que incorporó a todos los usuarios adultos que buscaron tratamiento en la clínica dental. Para recopilar información pertinente para este análisis, se utilizó un Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). Los resultados permitieron evidenciar la participación de un total de 302 pacientes, con una proporción de género de 1:1,54 entre el sexo masculino y femenino. Asimismo, el rango etario medio fue $35,95 \pm (DE = 14,19)$ años. Las puntuaciones promedio para varios aspectos de la satisfacción fueron las siguientes: $9,42 \pm 2,09$ para el manejo del dolor, $8,11 \pm 2,84$ para la calidad de los servicios, $16,08 \pm 2,27$ para el costo del servicio, $7,49 \pm 1,94$ para la satisfacción con la accesibilidad/conveniencia y $8,93 \pm 2,17$ para la satisfacción con el acceso a la atención. La puntuación media global de satisfacción fue de $50,03 \pm 6,53$. Solo el nivel educativo de los participantes mostró una asociación significativa con la satisfacción general, con una mayor probabilidad de que aquellos con educación inferior a nivel universitario estuvieran satisfechos con el servicio dental en un 38% más que aquellos con educación universitaria. Se concluyó que la gran parte de los participantes expresaron una satisfacción general moderada con la atención otorgada en el centro dental universitario. Así también, se observó que el nivel de satisfacción no estuvo determinado por las características sociodemográficas de los participantes.

Rai et al. (21) el 2020, en EE.UU, tuvieron como objetivo “Identificar opiniones de los pacientes acerca de su percepción sobre la calidad de atención recibida en la clínica Héroes”. Se empleó un diseño de estudio transversal para recolectar comentarios sobre calidad del servicio y empatía expresada por lo pacientes mediante el marco de Medidas de Calidad del Servicio (SERVQUAL) y el Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). De tal manera, los hallazgos proporcionaron que un total de ciento setenta y siete

veteranos respondieron a la encuesta, con una tasa de respuesta del 35%. Más del 50% de los pacientes se hallaban entre un rango etario de 20 a 35, y un 63% fueron alumnos. Asimismo, las puntuaciones promedio indicaron registros elevados en todas las variables. Cabe destacar que la analítica bivariada de los registros de SERVQUAL reveló que los veteranos se encontraban satisfechos con las disposiciones reflejadas en cuatro escalas de empatía y todas las escalas de capacidad de respuesta ($p < 0.05$). Por otro lado, el análisis bivariado del DSQ mostró que los veteranos se encontraban conformes con las condiciones representadas en 04 escalas de calidad de atención, 02 referente al abordaje del dolor, 01 de accesibilidad y además con la complacencia general en contraste con la atención dental obtenida ($p < 0.05$). Se concluyó, bajo la perspectiva de los participantes, que la clínica Héroes ha ofrecido atención dental de calidad a los veteranos, según lo evidencian los resultados conseguidos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad percibida de la atención

Se define como la agrupación de servicios de diagnóstico y terapéutica más adecuada con la finalidad de alcanzar la atención perfecta en el ámbito de salud. Esto implica considerar el conocimiento y los agentes, tanto del paciente como del servicio de los profesionales, con el objetivo de lograr resultados con la menor posibilidad de riesgos entrono a sucesos efectos adversos y la mayor complacencia del usuario (14).

Dicha calidad en la atención aplicada al sector salud constituye una noción compleja y multidimensional que ha sido conceptualizada de diversas maneras. Algunos lo describen como la disparidad entre el servicio que un cliente espera recibir y el

servicio que percibe haber recibido (10). Por otro lado, Cronin y Taylor (22), definen esta calidad como una medida del desempeño del servicio, la cual debería fundamentarse exclusivamente en las percepciones que el consumidor tiene sobre cómo se brindó dicho servicio.

La calidad de atención comprende más precisión en la capacidad diagnóstica y terapéutica, lo que significa que los servicios de salud bucal deben resultar en una respuesta oportuna y efectiva por parte de los profesionales responsables, satisfaciendo así al usuario (23). Por lo tanto, el cálculo de la calidad nos brinda la oportunidad de entender la opinión de los pacientes acorde al trato recibido, siendo lo mencionado favorable tanto en personal de odontología como para aquellos de otras áreas, ya que les permite comprender con mayor precisión tanto el problema de salud como las expectativas de cada paciente, utilizando esta información como base para determinar el enfoque más adecuado para su tratamiento (24).

El sistema de salud en Perú se caracteriza por ser complejo, fragmentado y segmentado, lo que hace que el rendimiento y mejoría entorno a la calidad de su atención deba tener en cuenta los diversos subsistemas que lo componen. Aunque algunos estudios en el país han identificado factores relacionados con la calidad percibida y la complacencia de los pacientes evaluados en establecimientos sanitarios, hasta el momento no se ha realizado una evaluación de un subsistema de salud en su totalidad (25).

Varios estudios han destacado el empleo de modelos y metodologías para abordar la calidad, especialmente acorde a la oferta brindada en el área sanitaria, donde el usuario está posicionado como el centro de atención en términos de calidad (26). En este

estudio, se utilizará el modelo Servperf, el cual ha sido adaptado y modificado, para evaluar las percepciones de los usuarios. Este modelo se compone de cinco dimensiones fundamentales que describen un servicio. Algunos de los puntos más relevantes de esta metodología considera: (27)

Capacidad de respuesta alude a la disposición, rapidez del centro sanitario para responder las necesidades de las usuarias de manera oportuna y eficiente.

Empatía implica el potencial del personal sanitario respecto a comprender las necesidades y preocupaciones de las usuarias, brindando una atención personalizada, accesible y empática.

Seguridad se refiere a la confianza que la institución transmite a las usuarias mediante la aplicación de conocimientos y prácticas seguras en el ámbito sanitario, garantizando integridad y el cuidado de los usuarios.

Fiabilidad implica consistencia y fiabilidad sobre la prestación de servicios de salud, con la premisa de asumir los requerimientos y planteamientos de los usuarios en forma cuidadosa y respetuosa.

Los **aspectos tangibles** incluyen apariencia física de los establecimientos, el equipamiento y el personal sanitario, asimismo acorde a comodidad y limpieza de las áreas, que repercuten en la opinión sobre la calidad expedida por el público usuario.

2.2.2 Satisfacción

Se considera a la evaluación personal que hace un usuario externo sobre el uso de un producto o servicio intangible. Esta percepción puede estar influida por varios factores, como la disposición del individuo para acceder a la atención, el entorno donde se lleva a cabo el servicio y los recursos económicos disponibles para pagar por los servicios recibidos (28). Asimismo, se basa en la calidad de los servicios proporcionados, la cual puede variar según las necesidades y preferencias individuales de cada uno (29).

En la actualidad, el nivel de satisfacción se obtiene mediante un parámetro clave para valorar de manera responsable los servicios sanitarios y la calidad. Dicha tasación proporciona información detallada que puede utilizarse para mejorar equipamiento, materiales, insumos e infraestructura, así como para discutir las necesidades de recursos humanos, entre otras áreas (30).

La satisfacción del individuo en relación a la calidad de la oferta sanitaria brindada representa un asunto complicado, pues está influenciada por factores como ingresos, educación, edad, entre otros. No obstante, está actualmente considerada como un factor significativo para la formulación de planes de gestión en los centros de salud. La manera en que se aborda la complacencia del sujeto ha evolucionado con el tiempo (31). Inicialmente, se relacionaba con conceptos como rendimiento del servicio y calidad asistencial, los cuales eran evaluados directamente por el usuario. Posteriormente, se comenzó a considerar como una medida del resultado del intercambio entre el profesional y el usuario. Además, se comenzó a reconocer su naturaleza multifactorial, vinculándola con variables como condición laboral, edad y sexo, entre otras (32).

La satisfacción del paciente se puede entender a través de tres dimensiones principales: (14)

Aspectos humanos: Incluyen el trato cortés, el respeto y el tiempo de espera que el paciente experimenta durante su visita al centro de salud.

Aspectos técnicos y científicos: Estos están relacionados con la posición del sujeto respecto a la calidad de la prestación dental recibida y la capacidad del personal médico para resolver eficazmente los problemas de salud bucal.

Aspectos del entorno: Se refieren a la comodidad y calidad en infraestructura del establecimiento sanitario, lo cual incluye limpieza, disponibilidad de equipos modernos y apariencia general de las instalaciones.

Todas estas dimensiones, tanto de calidad como de satisfacción, están influenciadas significativamente por la actitud y el desempeño del personal administrativo y los odontólogos que trabajan en las clínicas dentales. Su profesionalismo, empatía y capacidad técnica juegan un papel crucial en la opinión global de calidad y satisfacción procedentes de los usuarios (14).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ha: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

He¹: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

He²: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de sensibilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de sensibilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

He³: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

He⁴: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

He⁵: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La metodología hipotética deductiva fue una aproximación utilizada en la investigación científica para desarrollar y comprobar teorías. Inició estableciendo una hipótesis que surgió a razón de una teoría existente o consideraciones precedentes. Posterior a ello, se establecieron predicciones específicas y se diseñaron experimentos o se recopiló evidencia para probar estas predicciones (33).

3.2 Enfoque de la investigación

La metodología que consignó un carácter cuantitativo estuvo orientada a la búsqueda, compilación y analítica de elementos numéricos, y así evaluar fenómenos sociales o naturales. Se caracterizó por su uso de medidas objetivas y estructuradas para obtener información sobre variables específicas, lo que permitió el análisis estadístico (34).

3.3 Tipo de investigación

El tipo aplicado en la investigación versó un enfoque donde se buscó abordar problemas específicos y aplicar los resultados de la investigación directamente en la práctica o en la resolución de problemas concretos (35).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño descriptivo utilizado se centró en describir las características o fenómenos de una población específica sin manipular variables. Además, el diseño comparativo consistió en comparar dos o más grupos, poblaciones o situaciones para

identificar diferencias o similitudes entre ellos. Por último, el diseño de corte transversal permitió la recolección de datos en un único momento, con el fin de analizar las relaciones o diferencias dentro de la población en ese punto específico en el tiempo (36).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Es aquella que comprende el total de individuos, objetos, eventos o fenómenos donde disponen una misma característica y son materia de análisis en una investigación o análisis específico (37).

La población para este estudio incluyó 100 pacientes que recibieron atención odontológica en un Centro de Salud y otros 100 individuos que recibieron atención odontológica en un Hospital Público en Lima, durante el año 2024.

Criterios de inclusión

- Pacientes de ambos géneros mayores de edad.
- Aquellos atendidos en el servicio odontológico de un Centro de Salud y el Hospital Público durante el periodo establecido.
- Pacientes que reciban uno o más tratamientos dentales
- Pacientes que acepten incorporarse al análisis de manera voluntaria y autoricen su consentimiento de participación voluntaria.

Criterios de exclusión

- Pacientes que solo acudan al Centro de Salud y Hospital Público por consulta odontológica, y no por un tratamiento dental.
- Pacientes que tengan dificultades psicomotoras y físicas.

Muestra

Es aquel segmento o parte representativa propia de un todo más grande, seleccionada cuidadosamente para su análisis para obtener información que pueda ser extrapolada al conjunto completo (38).

La investigación desarrollada no requirió la formación de una muestra, ya que se trabajó con la totalidad de los participantes.

Muestreo

El muestreo no probabilístico por conveniencia seleccionado es una técnica de selección de muestras donde los sujetos son elegidos basándose en su disponibilidad y facilidad de acceso para el investigador (39).

3.6 Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad percibida de la atención	Se define como el total de servicios referentes al diagnóstico y manejo terapéutico más óptimos para alcanzar la atención en salud óptima. Esto implica considerar los agentes y nivel de conocimiento de consumidor y del servicio sanitario, con la finalidad en lograr resultados bajo un menor riesgo posible de situaciones adversas y la mayor satisfacción del usuario (14).	La calidad percibida de la atención es evaluada mediante el cuestionario SERVPERF, constituido por 22 ítems, con una escala valorativa de 1 al 7.	Fiabilidad	Ítems: 1,2,3,4,5	Ordinal	(1 al 7) 1= menor calificación 7= mayor calificación
			Capacidad de respuesta	Ítems: 6,7,8,9		
			Seguridad	Ítems: 10,11,12,13		
			Empatía	Ítems: 14,15,16,17,18		
			Aspectos tangibles	Ítems: 19,20,21,22		
Grado de satisfacción	La satisfacción se define como la evaluación personal que hace un usuario externo sobre el uso de un servicio intangible. La cual puede influenciarse bajo varios agentes, como la disposición del usuario para acceder a la atención, el entorno donde se lleva a cabo el servicio y los recursos económicos disponibles para pagar por los servicios recibidos (28).	El grado de satisfacción es evaluado mediante un cuestionario constituido por 20 ítems, con una escala valorativa del 1 al 5.	Aspectos humanos	Ítems: 1,2,3,4,5,6,7	Ordinal	(1 al 5) Nada satisfecho=1 Insatisfecho=2 Medianamente satisfecho=3 Satisfecho=4 Totalmente satisfecho=5
			Aspectos técnicos y científicos	Ítems: 8,9,10,11,12,13,14		
			Aspectos del entorno	Ítems: 15,16,17,18,19,20		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La encuesta representó un mecanismo de recopilación de datos que consistió en un conglomerado de interrogantes pensadas para compilar registros específicos de un grupo de personas. Se utilizó para recopilar opiniones, actitudes, comportamientos o características demográficas de los encuestados.

3.7.2 Descripción

El cuestionario representó un instrumento compuesto por una secuencia de interrogantes formulados con el fin de obtener datos específicos respecto a una temática de interés, hechas de manera estructurada.

La variable "Calidad de atención percibida" fue evaluada a través del cuestionario SERVQUAL, el cual fue previamente modificado según las pautas establecidas por Fabián et al. (14) en 2022, y se adaptó específicamente al contexto del presente estudio, orientado a pacientes que recibieron atención odontológica en dos establecimientos de salud diferentes. Este instrumento estuvo compuesto por un total de 24 ítems, que abarcaron diversas dimensiones, incluyendo capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía, seguridad y fiabilidad. La escala de medición utilizada fue del 1 al 7, donde 1 representó la calificación más baja y 7 la calificación más alta, lo que permitió una evaluación detallada y precisa de la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios.

La variable "Grado de satisfacción" fue evaluada mediante un cuestionario adaptado por Fabián et al. (14) en 2022. Esta herramienta estuvo integrada por un total de 20 ítems, distribuidos en las dimensiones de aspectos humanos, aspectos técnicos y científicos, y aspectos del entorno. La escala de medición empleada fue la escala de Likert, que variaba del 1 al 5, donde 1 representó "nada satisfecho", 2 "insatisfecho", 3 "medianamente satisfecho", 4 "satisfecho", y 5 "totalmente satisfecho". Esta escala permitió capturar de forma detallada los grados de satisfacción de los participantes en diversos ámbitos de la atención recibida.

3.7.3 Validación

Los instrumentos fueron inicialmente evaluados por el investigador con el objetivo de verificar su pertinencia para esta investigación. Sin embargo, debido a las adaptaciones realizadas para ajustarlos al contexto específico del estudio, se sometieron a un nuevo proceso de validación. Esta etapa estuvo a cargo de la revisión de especialistas del área (jueces expertos), quienes analizaron la validez y confiabilidad de los cuestionarios en función de los objetivos y características del estudio.

La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en la sala de espera del servicio de odontología del Hospital y Centro Odontológico seleccionados ubicados en el distrito de Pueblo Libre. Los pacientes fueron abordados de manera respetuosa, previa explicación del objetivo del estudio y firma del consentimiento informado. La mayoría de los participantes mostró una actitud colaborativa y respondió los cuestionarios en un ambiente tranquilo, lo que favoreció la obtención de datos confiables y pertinentes para el análisis.

3.7.4 Confiabilidad

Ambas herramientas estuvieron sujetas a un método de confiabilidad, donde el cuestionario para evaluar la calidad de atención alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.934 y un coeficiente ω de McDonald de 0.937, mientras que la herramienta destinada a determinar el grado de satisfacción obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.917 y un coeficiente ω de McDonald de 0.924. Estos resultados indicaron una alta consistencia interna en las respuestas proporcionadas por los participantes para cada uno de los ítems de los cuestionarios. Es importante destacar que, a pesar de estos buenos resultados iniciales, las herramientas fueron sometidas a un nuevo proceso de confiabilidad utilizando los mismos estadísticos, con el fin de confirmar su validez y fiabilidad en el contexto específico de la investigación actual (Ver Anexo 4).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Inicialmente, se examinó minuciosamente la información obtenida a través de los cuestionarios, identificando patrones, tendencias y características relevantes. Posteriormente, se emplearon técnicas estadísticas descriptivas para resumir y describir estos datos de manera concisa y comprensible.

La representación visual de los resultados fue fundamental en este proceso. Se utilizaron tablas y gráficos para presentar de manera efectiva la información recopilada, lo que facilitó la interpretación y comprensión de los hallazgos por parte de los investigadores y otros interesados. Las tablas permitieron organizar los datos de manera estructurada, mientras que los gráficos proporcionaron una representación visual clara y dinámica de los resultados.

Además, el estadístico U de Mann-Whitney fue aplicado para identificar diferencias significativas entre las variables y dimensiones del estudio, proporcionando una base sólida para interpretar los hallazgos. Este estadístico permitió evaluar las discrepancias entre las respuestas de los participantes en los dos tipos de establecimientos de salud, reforzando la validez del análisis realizado con un nivel de significancia del 0.05.

Para llevar a cabo este proceso de manera eficiente, se utilizó el software SPSS Vr.26. Este software brindó una variedad de herramientas y funciones estadísticas que permitieron realizar análisis detallados y generar visualizaciones precisas de los datos. Además, su interfaz intuitiva facilitó la manipulación y el análisis de grandes conjuntos de datos, posicionándolo como un mecanismo de amplia utilidad en la investigación científica.

3.9 Aspectos éticos

La ética en investigación representó un componente fundamental que garantizó respeto, integridad y resguardo de los derechos de los sujetos y demás partes involucradas en el proceso investigativo.

En el contexto de este estudio, fue crucial considerar y abordar varios aspectos éticos. En primer lugar, fue esencial contar con el consentimiento informado proporcionado por los participantes previo a su inclusión en la investigación. Esto incluyó proporcionarles información clara y comprensible sobre los objetivos, beneficios, riesgos y procedimientos de la investigación, además de garantizarles la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas.

Asimismo, se garantizó la privacidad y confidencialidad de los registros proporcionados por los participantes. Esto significó que los datos obtenidos fueron accesibles únicamente para los investigadores autorizados y fueron manejados de manera segura. Se tomaron medidas adecuadas para proteger la información personal y la identidad de los participantes, evitando cualquier forma de divulgación no autorizada.

Otro aspecto ético importante fue el trato justo y equitativo hacia todos los participantes, evitando cualquier situación discriminatoria o error en la selección, tratamiento o análisis de datos. Además, se aseguró que todos los involucrados permanecieran en un entorno respetuoso y digno, independientemente de su edad, origen étnico, sexo o condición socioeconómica.

Abordar los aspectos éticos de la investigación en este estudio implicó garantizar el consentimiento informado, la confidencialidad, la equidad, el respeto y la protección de los participantes. Al priorizar estos principios éticos, se llevó a cabo una investigación éticamente responsable, contribuyendo de manera significativa al avance del conocimiento científico en la atención sanitaria.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1. Comparación global de la calidad percibida y grado de satisfacción entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Calidad percibida de la atención		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	0	8	8	16
		%	0	8	8	16
	Regular	n	1	16	44	61
		%	1	16	44	61
	Buena	n	0	8	15	23
		%	0	8	15	23
Total	n	1	32	67	100	
%	1	32	67	100		
Hospital público	Mala	n	1	15	14	30
		%	1	15	14	30
	Regular	n	2	38	25	65
		%	2	38	25	65
	Buena	n	0	1	4	5
		%	0	1	4	5
Total	n	3	54	43	100	
%	3	54	43	100		

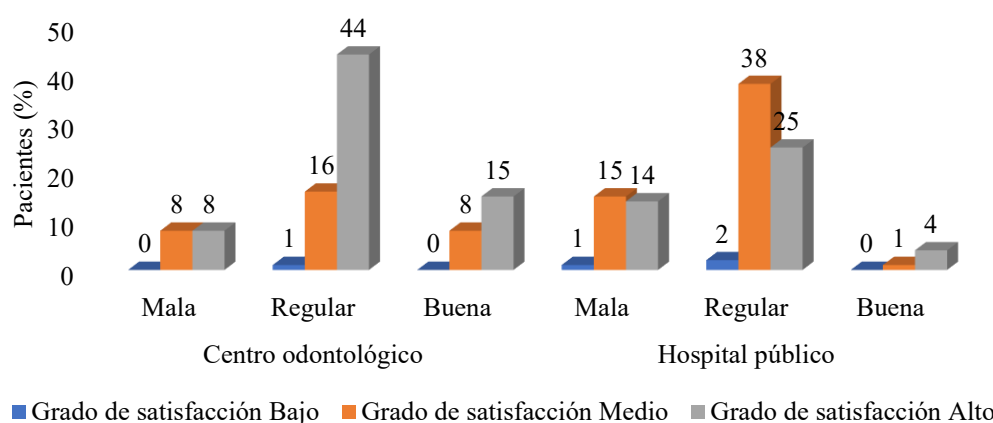


Figura 1. Comparación global de la calidad percibida y grado de satisfacción entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 1, se observa que, en el nivel regular, el Centro Odontológico presentó un 44% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 16% con satisfacción media.

Por su parte, el Hospital Público registró un 38% con satisfacción media y un 25% con satisfacción alta. Asimismo, en la categoría buena, el Centro Odontológico alcanzó un 15% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó únicamente un 4% con satisfacción alta.

Tabla 2. Comparación de la fiabilidad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Fiabilidad		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	0	7	11	18
		%	0	7	11	18
	Regular	n	1	20	48	69
		%	1	20	48	69
	Buena	n	0	5	8	13
		%	0	5	8	13
Total	n	1	32	67	100	
%	1	32	67	100		
Hospital público	Mala	n	2	18	12	32
		%	2	18	12	32
	Regular	n	1	33	27	61
		%	1	33	27	61
	Buena	n	0	3	4	7
		%	0	3	4	7
Total	n	3	54	43	100	
%	3	54	43	100		

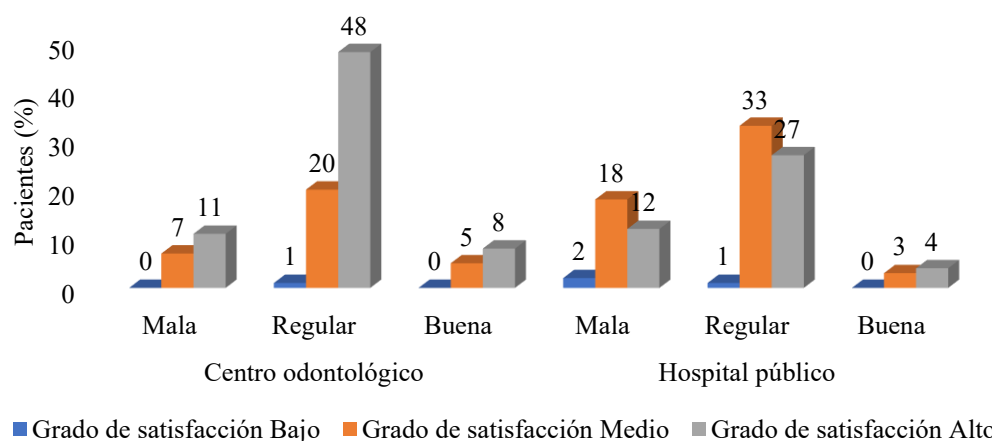


Figura 2. Comparación de la fiabilidad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 2, se observa que, en la categoría regular de la fiabilidad percibida, el Centro Odontológico presentó un 48% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 20% con satisfacción media. Por su parte, el Hospital Público registró un 33% con

satisfacción media y un 27% con satisfacción alta. Asimismo, en la categoría buena de la fiabilidad percibida, el Centro Odontológico alcanzó un 8% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó únicamente un 4% con satisfacción alta.

Tabla 3. Comparación de la capacidad de respuesta percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Capacidad de respuesta		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	1	7	16	24
		%	1	7	16	24
	Regular	n	0	19	42	61
		%	0	19	42	61
	Buena	n	0	6	9	15
		%	0	6	9	15
Total	n	1	32	67	100	
%	1	32	67	100		
Hospital público	Mala	n	2	22	15	39
		%	2	22	15	39
	Regular	n	1	29	26	56
		%	1	29	26	56
	Buena	n	0	3	2	5
		%	0	3	2	5
Total	n	3	54	43	100	
%	3	54	43	100		

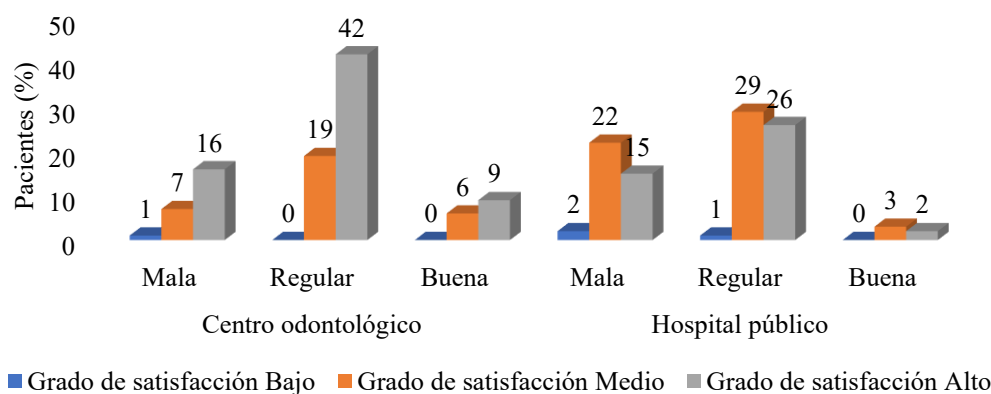


Figura 3. Comparación de la capacidad de respuesta percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 3, se observa que, en el nivel regular de la capacidad de respuesta percibida, el Centro Odontológico presentó un 42% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 19% con satisfacción media. Por su parte, el Hospital Público registró un 29% con satisfacción media y un 26% con satisfacción alta. Asimismo, en

la categoría buena de la sensibilidad percibida, el Centro Odontológico alcanzó un 9% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó únicamente un 2% con satisfacción alta.

Tabla 4. Comparación de la seguridad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Seguridad		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	1	11	21	33
		%	1	11	21	33
	Regular	n	0	14	38	52
		%	0	14	38	52
	Buena	n	0	7	8	15
		%	0	7	8	15
Total	n	1	32	67	100	
%	1	32	67	100		
Hospital público	Mala	n	1	24	18	43
		%	1	24	18	43
	Regular	n	2	28	24	54
		%	2	28	24	54
	Buena	n	0	2	1	3
		%	0	2	1	3
Total	n	3	54	43	100	
%	3	54	43	100		

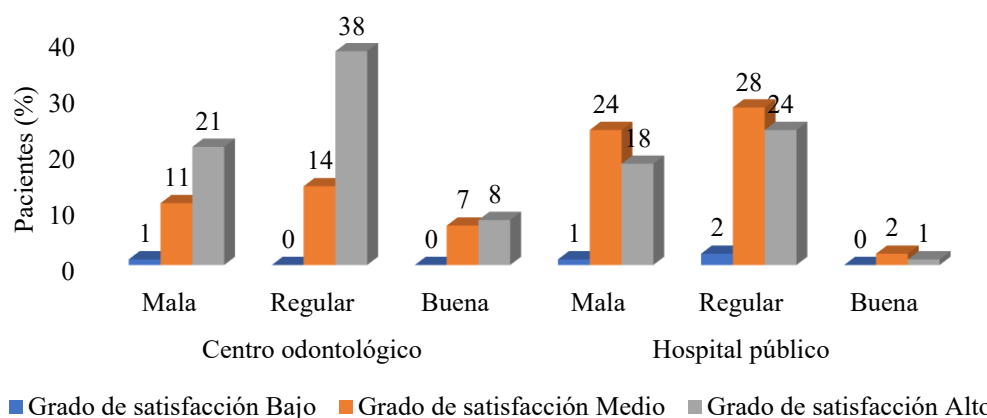


Figura 4. Comparación de la seguridad percibida de la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 4, se observa que, en la categoría regular de la seguridad percibida, el Centro Odontológico presentó un 38% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 14% con satisfacción media. Por su parte, el Hospital Público registró un 28% con satisfacción media y un 24% con satisfacción alta. Asimismo, en la categoría buena de

la seguridad percibida, el Centro Odontológico alcanzó un 8% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó solo un 1% con satisfacción alta.

Tabla 5. Comparación de la empatía percibida en la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Empatía		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	0	9	11	20
		%	0	9	11	20
	Regular	n	1	18	41	60
		%	1	18	41	60
	Buena	n	0	5	15	20
		%	0	5	15	20
Total	n	1	32	67	100	
	%	1	32	67	100	
Hospital público	Mala	n	1	19	14	34
		%	1	19	14	34
	Regular	n	0	30	23	53
		%	0	30	23	53
	Buena	n	2	5	6	13
		%	2	5	6	13
Total	n	3	54	43	100	
	%	3	54	43	100	

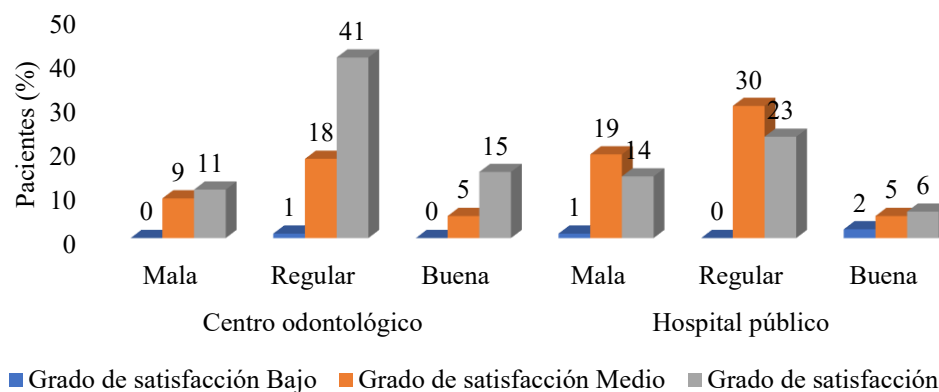


Figura 5. Comparación de la empatía percibida en la atención entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 5, se observa que, en la categoría regular de la empatía percibida, el Centro Odontológico presentó un 41% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 18% con satisfacción media. Por su parte, el Hospital Público registró un 30% con satisfacción media y un 23% con satisfacción alta. Asimismo, en la categoría buena de

la empatía percibida, el Centro Odontológico alcanzó un 15% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó únicamente un 6% con satisfacción alta.

Tabla 6. Comparación de los aspectos tangibles percibidos entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

Establecimiento de salud	Aspectos tangibles		Grado de satisfacción			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Centro odontológico	Mala	n	0	13	18	31
		%	0	13	18	31
	Regular	n	1	14	38	53
		%	1	14	38	53
	Buena	n	0	5	11	16
		%	0	5	11	16
Total	n	1	32	67	100	
	%	1	32	67	100	
Hospital público	Mala	n	1	27	15	43
		%	1	27	15	43
	Regular	n	1	23	24	48
		%	1	23	24	48
	Buena	n	1	4	4	9
		%	1	4	4	9
Total	n	3	54	43	100	
	%	3	54	43	100	

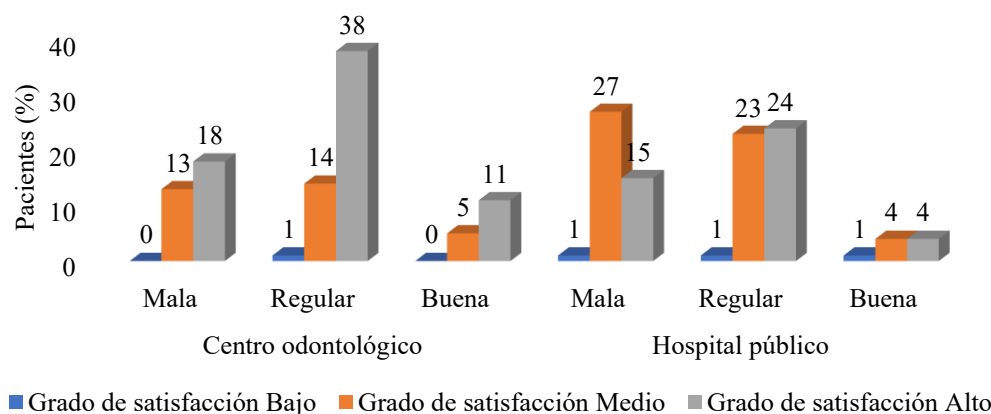


Figura 6. Comparación de los aspectos tangibles percibidos entre un centro odontológico y un hospital público en pueblo libre, 2024.

De la figura 6, se observa que, en la categoría regular de los aspectos tangibles percibidos, el Centro Odontológico presentó un 38% de pacientes con un grado de satisfacción alto y un 14% con satisfacción media. Por su parte, el Hospital Público registró un 24% de satisfacción alta y un 23% con satisfacción media, mostrando valores

más equilibrados entre ambos niveles. Por otro lado, en la categoría buena, el Centro Odontológico alcanzó un 11% de satisfacción alta, mientras que el Hospital Público, en comparación, presentó solo un 4% de satisfacción alta.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis

Planteamiento de hipótesis

Hi: Los variables no tienen distribución normal.

Ho: Los variables tienen distribución normal.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 7. Test de normalidad

Variables / Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Calidad percibida de la atención	0.110	200	0.000
Fiabilidad	0.086	200	0.001
Capacidad de respuesta	0.131	200	0.000
Seguridad	0.115	200	0.000
Empatía	0.088	200	0.001
Aspectos tangibles	0.110	200	0.000
V2: Grado de satisfacción	0.082	200	0.002

Con un nivel de significancia del 5%, se determinó que las variables no siguen una distribución normal. Por esta razón, se decidió emplear un enfoque no paramétrico, utilizando la prueba U de Mann-Whitney con el objetivo de analizar las diferencias

existentes entre las variables y dimensiones del estudio en los distintos establecimientos de salud.

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Hi: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho: No existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza H_0 .

Si $p > 0.05$; no se rechaza H_0 .

Tabla 8. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Calidad percibida de la atención	Centro odontológico	100	90.16	21.44	0.24	113.1	11310	6260	< .001
	Hospital público	100	80.41	22.81	0.28	87.9	8790		
Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

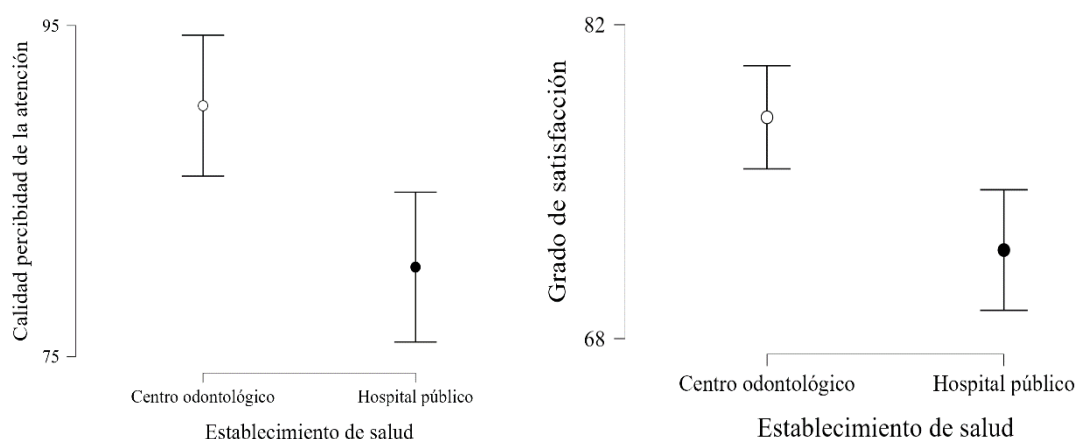


Figura 7. Comparación entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla 8 y la Figura 7, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. Además, la prueba U de Mann-Whitney mostró un valor de $p < 0.001$ en ambas variables, lo que indicó que estas diferencias no fueron producto del azar y resultaron estadísticamente significativas al nivel de significancia del 5%. Por un lado, la calidad percibida de la atención fue mayor en el Centro Odontológico, que presentó una media de 90.16, mientras que en el Hospital Público la media fue de 80.41, el cual podría deberse a factores como una atención más personalizada, mejores condiciones de infraestructura y tiempos de espera más reducidos en el Centro Odontológico. Por otro lado, el grado de satisfacción del paciente también fue superior en el Centro Odontológico, donde se obtuvo una media de 77.87, frente a los 71.95 registrados en el Hospital Público. Esta diferencia podría explicarse por la percepción de eficiencia, comodidad y profesionalismo en el servicio brindado en el Centro Odontológico, aspectos que, en el Hospital Público, pudieron haber sido menos favorables. En conclusión, las diferencias significativas entre la calidad percibida

de la atención y el grado de satisfacción evidenciaron que los pacientes del Centro Odontológico tuvieron una experiencia más positiva en comparación con los del Hospital Público, lo cual estuvo asociado principalmente a factores como infraestructura, trato del personal y tiempos de espera, que influyeron directamente en la percepción y satisfacción del servicio recibido.

Hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

He¹: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho¹: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 9. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Fiabilidad	Centro odontológico	100	20.72	5.1	0.25	112.13	11212.5	6162.5	< .001
	Hospital público	100	18.43	5.37	0.29	88.88	8887.5		

Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

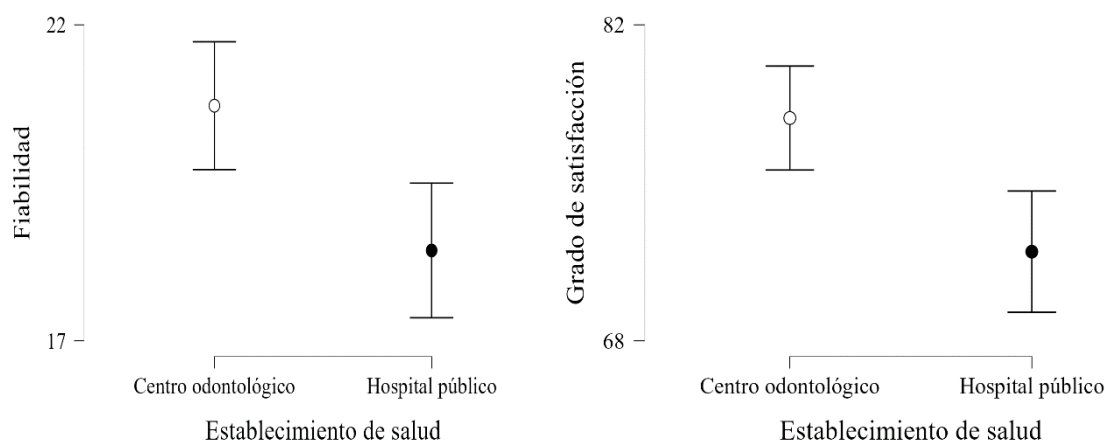


Figura 8. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción.

De acuerdo con los resultados de la Tabla 9 y la Figura 8, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. La prueba U de Mann-Whitney evidenció un $p < 0.001$ para ambas variables, lo que confirmó la existencia de diferencias estadísticamente significativas al nivel de significancia del 5%. En cuanto a la fiabilidad, el Centro Odontológico presentó una media de 20.72, mientras que el Hospital Público obtuvo una media de 18.43, reflejando una percepción más alta de cumplimiento y confianza en el servicio brindado por el Centro Odontológico. De manera similar, el grado de satisfacción fue mayor en el Centro Odontológico, con una media de 77.87, en comparación con el Hospital Público, que registró una media de 71.95. Estas diferencias podrían atribuirse a la calidad del servicio, la eficiencia en la atención y la capacidad de respuesta del personal en el Centro Odontológico, lo que generó una mayor percepción de fiabilidad y, en consecuencia, niveles más altos de satisfacción en los pacientes. En conclusión, las diferencias significativas observadas

entre ambos establecimientos de salud evidenciaron que el Centro Odontológico superó al Hospital Público tanto en la fiabilidad percibida como en el grado de satisfacción, lo cual podría estar relacionado con una atención más organizada, eficiente y confiable.

Hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

He²: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho²: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 10. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Capacidad de respuesta	Centro odontológico	100	16.66	4.44	0.27	111.2	11120	6070	< .001
	Hospital público	100	14.79	4.51	0.3	89.8	8980		
Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

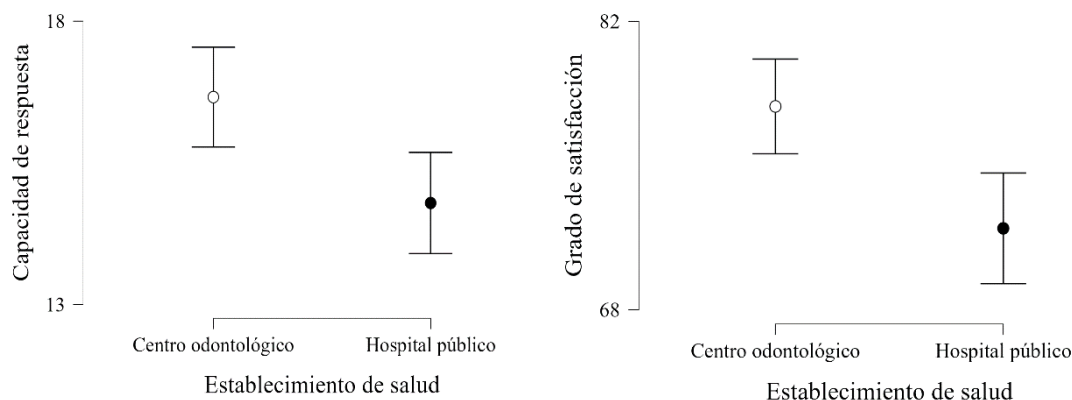


Figura 9. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de la capacidad de respuesta y el grado de satisfacción.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 10 y la Figura 9, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. La prueba U de Mann-Whitney evidenció un valor de $p < 0.001$ para ambas variables, lo que confirmó la existencia de diferencias estadísticamente significativas al nivel de $\alpha = 0.05$. En relación con la capacidad de respuesta, el Centro Odontológico obtuvo una media de 16.66, mientras que el Hospital Público alcanzó una media de 14.79, lo que indica que los pacientes percibieron una mayor rapidez y disposición para resolver sus necesidades en el Centro Odontológico. Por otro lado, el grado de satisfacción también mostró diferencias notorias, con una media de 77.87 en el Centro Odontológico, en contraste con los 71.95 del Hospital Público. Esto sugiere que la percepción favorable de una capacidad de respuesta eficiente influyó directamente en la satisfacción general de los pacientes en el Centro Odontológico. En conclusión, las diferencias significativas entre los dos establecimientos de salud reflejaron que el Centro

Odontológico superó al Hospital Público en términos de capacidad de respuesta y grado de satisfacción, lo cual podría deberse a una atención más rápida, eficiente y orientada a las necesidades del paciente.

Hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

He³: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho³: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 11. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Seguridad	Centro odontológico	100	16	4.77	0.3	111.1	11110	6070	< .001
	Hospital público	100	14.14	4.83	0.34	89.9	8990		
Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

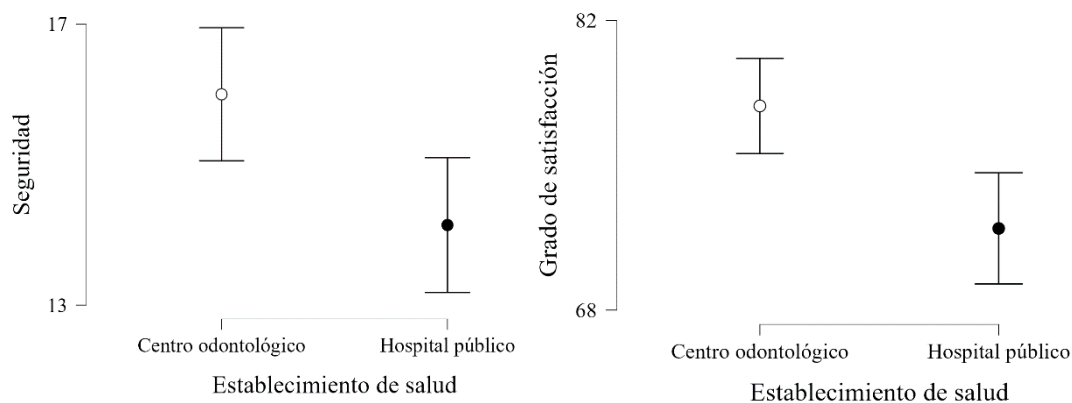


Figura 10. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción.

Respecto con los resultados mostrados en la Tabla 11 y la Figura 10, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. La prueba U de Mann-Whitney arrojó un valor de $p < 0.001$ para ambas variables, lo que confirmó la existencia de diferencias estadísticamente significativas al nivel de $\alpha = 0.05$. En cuanto a la seguridad percibida, el Centro Odontológico obtuvo una media de 16, mientras que el Hospital Público registró una media inferior de 14.14, lo que sugiere que los pacientes percibieron una mayor confianza en los procedimientos y servicios brindados en el Centro Odontológico. Por otro lado, el grado de satisfacción también mostró resultados favorables para el Centro Odontológico, con una media de 77.87, frente a los 71.95 obtenidos en el Hospital Público. Estas diferencias pueden explicarse por la percepción de un entorno más seguro, profesional y organizado en el Centro Odontológico, lo que generó mayores niveles de satisfacción en los pacientes. En conclusión, las diferencias significativas entre ambos establecimientos evidenciaron que el Centro Odontológico superó al Hospital Público en términos de seguridad percibida y grado de satisfacción, lo cual podría estar relacionado con mejores estándares de atención, procedimientos más confiables y una mayor percepción de protección y bienestar por parte de los pacientes.

Hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

He⁴: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho⁴: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 12. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Empatía	Centro odontológico	100	20.62	5.89	0.29	109.13	10912.5	5862.5	< .001
	Hospital público	100	18.74	6.28	0.34	91.88	9187.5		
Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

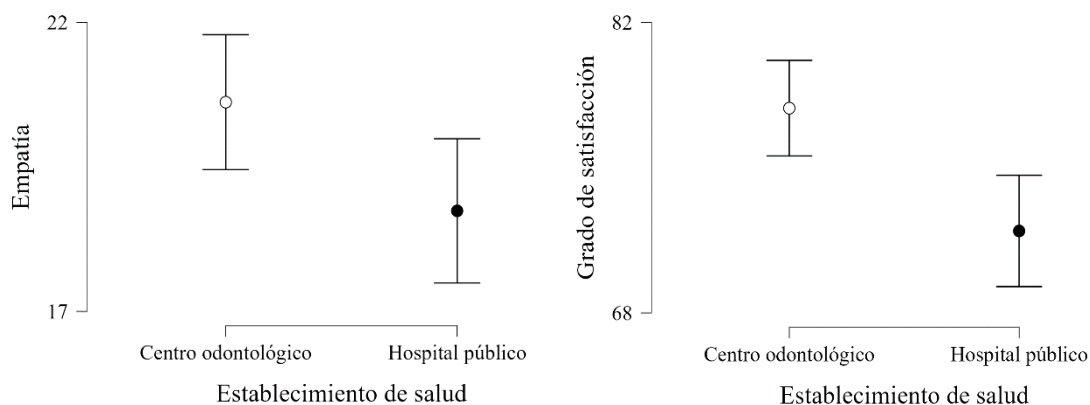


Figura 11. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción.

Respecto con los resultados presentados en la Tabla 12 y la Figura 11, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. La prueba U de Mann-Whitney arrojó un valor de $p < 0.001$ para ambas variables, lo cual confirmó que las diferencias encontradas fueron estadísticamente significativas al nivel de $\alpha = 0.05$. En cuanto a la empatía percibida, el Centro Odontológico obtuvo una media de 20.62, mientras que el Hospital Público registró una media de 18.74, lo que indica que los pacientes percibieron un trato más cercano, amable y comprensivo por parte del personal en el Centro Odontológico. Por otro lado, el grado de satisfacción también fue mayor en el Centro Odontológico, con una media de 77.87, en comparación con el 71.95 reportado en el Hospital Público. Estas diferencias sugieren que la empatía percibida influyó positivamente en la satisfacción general de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico. En conclusión, las diferencias significativas entre ambos establecimientos demostraron que el Centro Odontológico superó al Hospital Público en términos de empatía percibida y grado de satisfacción, lo cual podría estar relacionado con una mayor capacidad del personal para escuchar, comprender y atender las necesidades de los pacientes de manera más humana y efectiva.

Hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis

He⁵: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Ho⁵: No existen diferencias entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$; se rechaza Ho.

Si $p > 0.05$; no se rechaza Ho.

Tabla 13. Prueba U de Mann–Whitney entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción.

Variable	Grupo	N	Media	DT	CV	Media Rango	Suma Rango	U	p
Aspectos tangibles	Centro odontológico	100	16.16	4.91	0.3	110.55	11054.5	6004.5	< .001
	Hospital público	100	14.31	5	0.35	90.45	9045.5		
Grado de satisfacción	Centro odontológico	100	77.87	11.6	0.15	114.6	11460	6410	< .001
	Hospital público	100	71.95	13.54	0.19	86.4	8640		

†DE: Desviación estándar; CV: Coeficiente de variación

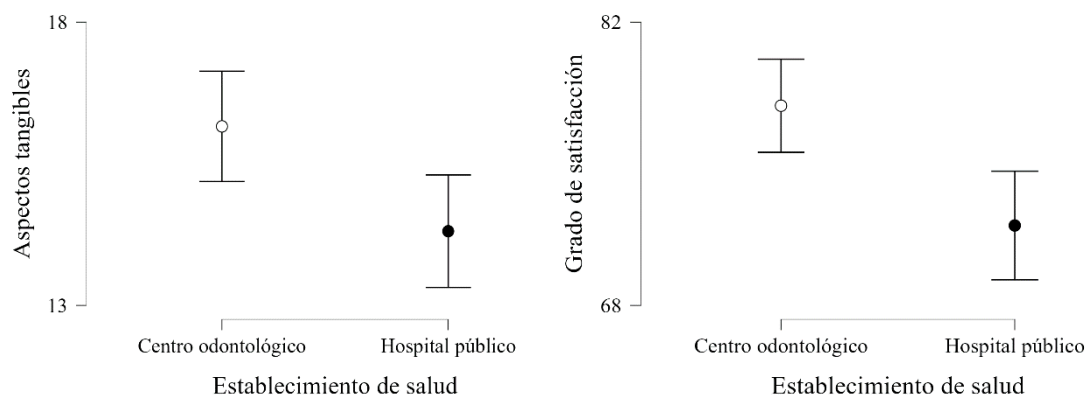


Figura 12. Comparación entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13 y la Figura 12, se concluyó que existieron diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente al comparar el Centro Odontológico y el Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. La prueba U de Mann-Whitney arrojó un valor de $p < 0.001$ para ambas variables, lo que confirmó que las diferencias observadas fueron estadísticamente significativas al nivel de $\alpha = 0.05$. En cuanto a los aspectos tangibles percibidos, el Centro Odontológico presentó una media de 16.16, mientras que el Hospital Público obtuvo una media de 14.31, lo cual sugiere que los pacientes percibieron mejores condiciones físicas, infraestructura y equipamiento en el Centro Odontológico. Por otro lado, el grado de satisfacción también fue superior en el Centro Odontológico, con una media de 77.87, frente a los 71.95 registrados en el Hospital Público. Esta diferencia podría explicarse por la influencia positiva de los aspectos tangibles en la percepción de calidad, tales como la limpieza, comodidad de las instalaciones y modernidad del equipo utilizado, factores que contribuyen significativamente a la satisfacción del paciente. En conclusión, las diferencias significativas entre ambos establecimientos evidenciaron que el Centro Odontológico superó al Hospital Público en términos de aspectos tangibles y grado de satisfacción, lo cual estuvo asociado a una percepción más favorable de las

instalaciones y recursos físicos que ofrecieron un entorno más cómodo y adecuado para los pacientes.

4.1.3 Discusión de resultados

Los resultados del estudio evidenciaron que el 44% de los pacientes del Centro Odontológico percibieron una calidad de atención regular con satisfacción alta, mientras que, en el Hospital Público, solo el 25% presentó satisfacción alta y un 38% satisfacción media. Las medias generales fueron superiores en el Centro Odontológico (90.16 en calidad percibida y 77.87 en satisfacción) frente al Hospital Público (80.41 y 71.95, respectivamente; $p < 0.001$). Estos hallazgos son consistentes con Fabián et al. (14) en 2022, reportaron que el 93.3% de los usuarios en clínicas privadas percibieron calidad alta, en contraste con un 3.3% en calidad baja. Por otro lado, Pumacahua (11) en 2024, reportó que solo el 45.42% de los usuarios en centros públicos percibieron alta calidad, confirmando la disparidad entre sistemas de atención. Por otro lado, Romero (17) en 2021, encontró que, el 72,9% percibió la calidad de atención como muy buena. Además, la calidad percibida, definida como la disparidad entre lo esperado y lo recibido (10), fue mejor evaluada en el Centro Odontológico debido a su capacidad para brindar atención cercana a las expectativas del usuario (14). En cambio, las limitaciones estructurales y operativas en el sistema público obstaculizan una percepción positiva de la calidad (25).

De acuerdo con el primer objetivo específico, en la dimensión fiabilidad, el 48% de los pacientes del Centro Odontológico reportaron un nivel regular con satisfacción alta, frente al 27% en el Hospital Público. Las medias fueron de 20.72 en el Centro Odontológico y 18.43 en el Hospital Público ($p < 0.001$). Estos resultados coinciden con Bazán et al. (12) en 2023, encontraron que el 62.5% de los usuarios en clínicas privadas

percibieron calidad media o buena, mientras que solo el 37.5% en centros públicos evaluó positivamente la fiabilidad. Además, Farfán (16) en 2022, reportó que el 42% de los pacientes en servicios universitarios percibieron alta fiabilidad, superiores a los hallazgos en hospitales públicos de este estudio. Asimismo, Romero (17) en 2021, manifestó que el 75% consideró la atención como muy buena en fiabilidad. Además, la fiabilidad, entendida como consistencia en la prestación del servicio (27), fue clave para generar confianza en los pacientes del Centro Odontológico, mientras que las deficiencias organizativas en el Hospital Público limitaron esta percepción.

De acuerdo con segundo objetivo específico, en la capacidad de respuesta, el 42% de los pacientes del Centro Odontológico reportaron un nivel regular con satisfacción alta, frente al 26% en el Hospital Público con percepción similar. Las medias fueron de 16.66 y 14.79, respectivamente ($p < 0.001$). Estos resultados coinciden con lo reportado por Revorero y Shapiama (13) en 2023, hallaron que el 64% de los usuarios en clínicas privadas evaluaron esta dimensión como alta, en comparación con el 36% en centros públicos. Además, Febres y Mercado (18) en 2020, indicaron que el 55.5% de los usuarios en hospitales públicos estaban insatisfechos con la capacidad de respuesta, reforzando las limitaciones operativas observadas en este estudio. Por otro lado, Romero (17) en 2021, encontró que el 64.9% consideró la atención como muy buena en capacidad de respuesta. Además, la capacidad de respuesta, definida como la rapidez y disposición para atender al usuario (27), impactó significativamente en la percepción positiva del Centro Odontológico, en contraste con las dificultades del Hospital Público para manejar la alta demanda.

De acuerdo con tercer objetivo específico, en la dimensión seguridad, el 38% de los pacientes del Centro Odontológico reportaron un nivel regular con satisfacción alta,

frente al 24% en el Hospital Público. Las medias reflejaron diferencias significativas (16.00 en el Centro Odontológico frente a 14.14 en el Hospital Público; $p < 0.001$). De manera similar, Rai et al. (21) en 2020, reportaron que la percepción de seguridad fue alta en un 86% de los usuarios en clínicas privadas, mientras que solo el 57.1% de los usuarios en hospitales públicos compartieron esta percepción. Además, la seguridad percibida, que implica confianza en las prácticas y protocolos aplicados (27), fue mejor evaluada en el Centro Odontológico gracias a estándares más robustos. En contraste, la falta de recursos y protocolos eficientes en el Hospital Público limitó esta percepción.

Respecto al cuarto objetivo específico, en cuanto a la empatía, el 41% de los pacientes del Centro Odontológico reportaron un nivel regular con satisfacción alta, mientras que solo el 23% en el Hospital Público percibieron satisfacción alta. Las medias fueron de 20.62 en el Centro Odontológico frente a 18.74 en el Hospital Público ($p < 0.001$). Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Fabián et al. (14) en 2022, encontraron que el 66.6% de los usuarios en servicios privados percibieron alta empatía, en contraste con el 42% en servicios públicos. Asimismo, Romero (17) en 2021, encontró que el 61.2% consideró la atención como muy buena en empatía. Además, la empatía, entendida como la capacidad de comprender y atender las necesidades del paciente de manera personalizada (27), fue determinante para la percepción positiva en el Centro Odontológico. En cambio, la sobrecarga laboral y los tiempos limitados en el Hospital Público restringieron esta dimensión.

Según el quinto objetivo específico, en los aspectos tangibles, el 38% de los pacientes del Centro Odontológico reportaron un nivel regular con satisfacción alta, mientras que solo el 24% en el Hospital Público percibieron satisfacción alta. Las medias fueron de 16.16 y 14.31, respectivamente ($p < 0.001$). Bazán et al. (12) en 2023,

el 62.5% de los usuarios en clínicas privadas evaluaron positivamente los aspectos tangibles, frente al 37.5% en hospitales públicos, destacando la relevancia de la infraestructura y el equipamiento. Los aspectos tangibles, que incluyen apariencia física y equipamiento (27), fueron determinantes en la percepción positiva del Centro Odontológico, mientras que las limitaciones estructurales en el Hospital Público subrayaron la necesidad de mayores inversiones para mejorar esta dimensión.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se determinó que la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción fueron superiores en el Centro Odontológico en comparación con el Hospital Público del distrito de Pueblo Libre. Las medias generales así lo evidenciaron: 90.16 en calidad percibida y 77.87 en satisfacción en el Centro Odontológico, frente a 80.41 y 71.95 en el Hospital Público, respectivamente ($p < 0.001$).
- Al comparar la dimensión fiabilidad, se encontró una mejor percepción en el Centro Odontológico, que registró una media de 20.72, frente a 18.43 del Hospital Público ($p < 0.001$). Esto refleja una mayor consistencia en el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el primero.
- En cuanto a la capacidad de respuesta, el Centro Odontológico también mostró una ventaja, con una media de 16.66 frente a 14.79 del Hospital Público ($p < 0.001$), lo que sugiere una atención más oportuna y mayor disposición del personal.
- Respecto a la seguridad, el Centro Odontológico presentó una percepción más favorable (media de 16.00 vs. 14.14 en el Hospital Público, $p < 0.001$), atribuida a una mejor implementación de protocolos y estándares en la atención.
- En la dimensión empatía, el trato cercano y personalizado fue más valorado en el Centro Odontológico, con una media de 20.62 frente a 18.74 del Hospital Público ($p < 0.001$), destacando la calidad en la interacción con los pacientes.
- Finalmente, en los aspectos tangibles, el Centro Odontológico obtuvo una percepción más positiva (media de 16.16 vs. 14.31, $p < 0.001$), lo que se relaciona con una infraestructura más moderna y mejores recursos materiales.

5.2 Recomendaciones

- Implementar mejoras estructurales en el Hospital Público, como la renovación de equipos, optimización de procesos y capacitación del personal, para reducir las discrepancias en calidad percibida y satisfacción.
- Establecer protocolos claros y consistentes en los Hospitales Públicos, junto con auditorías regulares para garantizar que los servicios sean fiables y cumplan con las expectativas de los pacientes.
- Reducir los tiempos de espera y aumentar la eficiencia en la atención del Hospital Público mediante la contratación de personal adicional y el uso de sistemas de gestión digital para mejorar la capacidad de respuesta.
- Fortalecer la seguridad en los Hospitales Públicos mediante capacitaciones periódicas al personal, adopción de protocolos estandarizados y supervisión estricta en la atención para garantizar prácticas seguras.
- Fomentar capacitaciones en habilidades blandas y comunicación efectiva en los Hospitales Públicos para mejorar la relación odontólogo-paciente, promoviendo un trato más humano y empático.
- Invertir en mejoras de infraestructura y equipamiento en los Hospitales Públicos, priorizando la limpieza, comodidad y modernización de las áreas de atención para ofrecer una experiencia más satisfactoria al paciente.

REFERENCIAS

1. Janampa Barreto GC. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 [Internet]. Universidad Mayor de San Marcos; 2016. Obtenido de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5270/1/Janampa_bg.pdf
2. Nadi A, Shojaee J, Abedi G, Siamian H, Abedini E, Rostami F. Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Med Arch (Sarajevo, Bosnia Herzegovina)* [Internet]. 2016;70(2):135–9. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4851526/pdf/MA-70-135.pdf>
3. Manrique Guzmán JA, Manrique Chávez JE, Chávez Reátegui B, Manrique Chávez CB. Evaluación de la calidad de los registros empleando la auditoría odontológica en una clínica dental docente. Artículo Original / Original Article. *Ene-Mar* [Internet]. 2014;24(1). Obtenido de: <http://www.redalyc.org/pdf/4215/421539380004.pdf>
4. Mendoza Morales F. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Rev Salud VIVE* [Internet]. 2020;(7):35–43. Obtenido de: <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>
5. Argüello Pazmiño AM, Monar Solorzano MM, Arguello Delgado V del C, Albán Trujillo PE. Estudio De La Evolución De Las Tecnologías De La Información Y Comunicación Como Estrategias De Localización En El Ámbito Empresarial. *Rev Caribeña Ciencias Soc* [Internet]. 2021;(November). Obtenido de: https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Solorzano-3/publication/356069516_ESTUDIO_DE_LA_EVOLUCION_DE_LAS_TECN

OLOGIAS_DE_LA_INFORMACION_Y_COMUNICACION_COMO_ESTRATEGIAS_DE_LOCALIZACION_EN_EL_AMBITO_EMPRESARIAL/links/618ae3a561f0987720798424/ESTUDIO-DE-L

6. Torres Gonzáles GC, León Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2015;25(2):122. Obtenido de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
7. Lara Alvarez JJ, Hermoza Moquillaza RV, Arellano Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2020;30(3):145–52. Obtenido de: https://watermark.silverchair.com/mzy125.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAA04wggNKBgkqhkiG9w0BBwaggM7MIIDNwIBADCCAzAGCSqGSIb3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQMzM1vwvXYFN5PSbqCAgEQgIIDAQpBY8SxRSDtTsLbRx5yMNplmUV7Rwq1ia0CB1kH9IVlqNlm
8. Alvarado Silva U, Paca Pantigoso F. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip*. 2022;
9. Piedra Valoy I, Lipa Chancolla CA. Calidad De La Atención Y Grado De Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Emergencia Del Hospital Essalud Ii Vitarte. *Rev Soc Peru Med Interna* [Internet]. 2018;31(4):137. Obtenido de: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
10. Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *Int J Qual Heal Care*. 2019;31(1):11–

- 29.
11. Pumacahua Puma M. Calidad De Atención En Salud Asociados Al Grado De Satisfacción En Los Pacientes Que Acuden Al Centro De Salud Lince En El Mes De Noviembre, 2023 [Internet]. Universidad Nacional Federico Villareal; 2024. Obtenido de: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8282/UNFV_FM_HU_Pumacahua_Puma_Marco_Antonio_Titulo_profesional_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 12. Bazán Abarca S, Meza Salcedo R, Pérez Valverde A. Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Hatun Yachay Wasi [Internet]. 2023;2(1):32–41. Obtenido de: <http://revistas.utea.edu.pe/index.php/hyw/article/view/33/31>
 13. Revoredo Torres J, Shapiama López JA. Calidad de Servicio y Satisfacción en los Clientes del Centro Odontológico Creadent, Lima 2019. Impuls Rev Adm [Internet]. 2023;3(4):10–24. Obtenido de: <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/125/185>
 14. Fabian Sánchez AC, Podestá Gavilano LE, Ruiz Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas, Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Médico [Internet]. 2022;22(1):e1589. Obtenido de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
 15. Ríos Prieto J. Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021 [Internet]. Universidad Continental; 2022. Obtenido de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11617/2/IV_PG_MBA_TE_Rios_Prieto_2022.pdf

16. Farfán Contreras C. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en la clínica Odontológica universitaria de los Andes Abancay [Internet]. Universidad Nacional Federico Villareal; 2022. Obtenido de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v22n2/2007-7459-hs-22-02-263.pdf>
17. Romero Atalaya J. Nivel de calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa del Centro de Salud Patrona de Chota, 2018 [Internet]. Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. Obtenido de: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/4111/Tesis_Victoria_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Obtenido de: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
19. Morales Reyes HN, Martínez Vidaurri C, Mayek Pérez N. Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. Horiz Sanit [Internet]. 2023;22(2):263–70. Obtenido de: [https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4963%0Afiles/667/Morales-Reyes et al. - 2023 - Satisfacción del usuario en la atención odontológica.pdf](https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4963%0Afiles/667/Morales-Reyes%20et%20al.%20-%202023%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20odontol%C3%B3gica.pdf)
20. Wencheslaus L, Mtaya Mlangwa M, Sohal KS. Patients' satisfaction with oral health care provided at the University Dental clinic in Tanzania: A cross-sectional analytical study. Heal Sci reports [Internet]. 2024 May;7(5):e2101. Obtenido de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC11111607/>
21. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report

- from university veterans clinic. *BMC Oral Health* [Internet]. 2019;19(1):268. Obtenido de: <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
22. Cronin, J. J, Taylor, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *J Mark.* 1992;56(3):55–68.
 23. Medina Girona A, Pallarés Robles J. Sobre la calidad percibida del Trabajo Social Sanitario en Atención Primaria de Salud. *AZARBE, Rev Int Trab Soc y Bienestar.* 2022;52(11):45–55.
 24. Torres Buenfil RG, Aguilar Erosa JA, Bolado García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2020;28(1):5–14.
 25. Soto Becerra P, Virú Loza MA, Elorreaga OA, Amaya E, Mezones Holguin E, Ramírez-Ramírez R, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev del Cuerpo Médico del HNAAA.* 2020;13(1):14–25.
 26. Menendez T, Panuncio A, Anzules J, Zevallos J, Delgado D. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio las Ciencias.* 2020;6(4):1304–11.
 27. Alarcón N, Ganga Contreras F, Ulloa J, Sánchez M. Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. *Rev Salud Pública.* 2021;23(4):1–6.
 28. Rodríguez Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz Médico.* 2022;22(3):e1769.

29. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: Report from university veterans clinic. *BMC Oral Health* [Internet]. 2019;19(1):1–7. Obtenido de: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6892177/pdf/12903_2019_Article_971.pdf
30. Chiroque JMA, Manco RAL, Zela RJT, Chiroque LME. Satisfaction in specialized dental care for military patients during COVID-19. *Rev Cuba Med Mil.* 2022;51(1).
31. Lissette K, Miranda R, Enrique L, Gavilano P. ARTÍCULO ORIGINAL Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos Quality of service and satisfaction among patients who underwent minimally invasive facial cosmetic treatments in a private clinic . Lima-Peru . 2019. *Horiz Med.* 2010;
32. Fonseca Livias A, Ostos Miraval R, Vargad Roncal R, Barrutia Barreto I. Habilidades comunicacionales y la satisfacción del paciente en los servicios de consulta externa. *Rev Salud Pública.* 2020;24(1):73–82.
33. Martínez Ruiz H, Benítez Ontiveros L. Metodología de la investigación social [Internet]. 2016. 118 p. Obtenido de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57466483/26_Metodologia_de_la_investigacion_social_I.pdf?1538166550=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_investigacion_social_I.pdf&Expires=1705014510&Signature=WbKVCoiW~h~KwMJ0m8dQO~Oc
34. José Salinas P. Metodología de la investigación científica. Obtenido de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52205428/metodologia_investigacion-libre.pdf?1489892439=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIFI.pdf&Expires=1705010452&Signature=BS-4MS1E33wsAxcyujJ1MLh7-eIX6Y8cqFhe

35. González Castellano RA, Yll Lavín M, Lorenzo C. Metodología de la investigación científica para las Ciencias Técnicas. In: Metodología de la investigación científica para las Ciencias Técnicas [Internet]. 2003. p. 1–59. Obtenido de: [https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DEL ISDI/COLECCION DE LIBROS ELECTRONICOS/LE-1155/LE-1155.pdf](https://ftp.isdi.co.cu/Biblioteca/BIBLIOTECA_UNIVERSITARIA_DEL_ISDI/COLECCION_DE_LIBROS_ELECTRONICOS/LE-1155/LE-1155.pdf)
36. Cabeza Mejía ED, Andrade Naranjo D, Torres Santamaría J. Introducción a la metodología de la investigación científica [Internet]. 2018. 138 p. Obtenido de: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25944w/Introduccion a la Metodologia de la investigacion.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25944w/Introduccion_a_la_Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
37. Montesinos López OA. Muestreo Estadístico : Tamaño de muestra y estimación de parámetros. 2009.
38. Pérez López C. Muestreo estadístico: conceptos y problemas resueltos. Madrid; 2005.
39. Martínez Bencardino C. Estadística y muestreo. Bogotá: Catalogación en la publicación - Biblioteca Nacional de Colombia; 2019.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre durante el año 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?</p> <p>¿Cómo se compara la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Comparar la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He¹: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>He²: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de capacidad de respuesta y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>He³: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de seguridad y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>He⁴: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención percibida</p> <p>Variable 2: Grado de satisfacción</p>	<p>Método: deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicado</p> <p>Diseño: descriptivo, comparativo, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 100 pacientes de un Centro de Salud y 100 pacientes de un Hospital Público.</p>

	<p>satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p>	<p>en términos de empatía y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p> <p>He⁵: Existen diferencias significativas entre la calidad percibida de la atención en términos de aspectos tangibles y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

Datos generales:

Nº de participante:

Edad:

Sexo:

Establecimiento de salud:

Calidad de atención percibida								
Estimado/a participante: Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la calidad de atención percibida en el establecimiento de salud seleccionado. Le pedimos que marque con una "X" el casillero que considere conveniente.								
	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el Centro de Salud u Hospital Público?							
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo en la clínica contó con mecanismos para atenderlo?							
5	¿La farmacia del Centro de Salud u Hospital Público contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?							
6	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen dental completo y minucioso?							
12	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El odontólogo que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre su salud o resultado de su atención?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	¿Los carteles, letreros o flechas de la clínica fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	¿El Centro de Salud u Hospital Público contó con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN

Datos generales:

Nº de participante:

Edad:


Sexo:

Establecimiento de salud:

Escala	
Nada satisfecho	1
Insatisfecho	2
Medianamente satisfecho	3
Satisfecho	4
Totalmente satisfecho	5

Grado de satisfacción						
Estimado/a participante: Este cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre su satisfacción con la atención recibida. Le pedimos que marque con una "X" el casillero que considere conveniente.						
		Escala de valoración				
	Aspectos humanos	1	2	3	4	5
1	El personal le brindó un trato cordial y amable					
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.					
3	El tiempo de espera es aproximadamente de 20 minutos					
4	El personal muestra interés cuando usted le consulta sobre problemas de salud.					
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.					
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.					
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.					
	Aspectos técnicos y científicos					
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.					
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a recetar.					
10	Usted comprende las indicaciones en cuanto a las medicinas indicadas.					
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar.					
12	Encuentra en farmacia todos los medicamentos recetados por el odontólogo.					
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente.					
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.					
	Aspectos del entorno					
15	La sala de espera del Centro de Salud u Hospital Público está limpia.					
16	La sala de espera del Centro de Salud u Hospital Público tiene buena ventilación.					
17	La sala de espera del Centro de Salud u Hospital Público está ordenada.					
18	La sala de espera del Centro de Salud u Hospital Público está bien iluminada.					
19	Los baños que están cerca del Centro de Salud u Hospital Público están limpios permanentemente.					
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca del Centro de Salud u Hospital Público.					

Anexo 3: Validez del instrumento



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. Gómez Carrión Christian Esteban
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.
 1.4 Nombre del tesista: Pedro Jean Pool Seminario Becerra
 1.5 Título de la Investigación: "CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024"

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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


$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{49}{50} = 0.98$$

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: Aprobado

Lima, 09 de septiembre del 2024.


 Firma de la asesora
 Dr. Esp. C.D. Gómez Carrión, Christian Esteban.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. ~~Chumpitazi~~ Huapaya Alfonso
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.
 1.4 Nombre del tesista: Pedro Jean Pool Seminario Becerra
 1.5 Título de la Investigación: 'CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024'.

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times A) + (2 \times B) + (3 \times C) + (4 \times D) + (5 \times E)}{50} = \frac{50}{50} = 1.00$$

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: Aprobado

Lima, 10 septiembre del 2024.


 Firma del Asesor
 Mg. Esp. CD. Chumpitazi Huapaya Alfonso Faustino

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Esp. Goyzueta Custodio Anthony
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo completo
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: Ficha de recolección de datos.
 1.4 Nombre del tesista: Pedro Jean Pool Seminario Becerra
 1.5 Título de la Investigación: "CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024".

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

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

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1x A) + (2x B) + (3x C) + (4x D) + (5x E)}{50} = \frac{50}{50} = 1.00$$

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: Aprobado

Lima, 02 de diciembre del 2024.


 Firma y sello
 GOYZUETA CUSTODIO ANTHONY
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. N° 31293

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla 14. Confiabilidad de la variable “Calidad percibida de la atención”

Calidad de atención percibida	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.934	0.937

Tabla 15. Confiabilidad de la variable “Grado de satisfacción”

Grado de satisfacción)	Alfa de Cronbach	ω de McDonald
escala	0.917	0.924

El análisis de confiabilidad del instrumento evidenció que las variables utilizadas en el estudio presentaron altos niveles de consistencia interna. La variable "Calidad percibida de la atención" obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.934 y un coeficiente ω de McDonald de 0.937, lo que reflejó una excelente fiabilidad de la escala aplicada. De igual manera, la variable "Grado de satisfacción" mostró un Alfa de Cronbach de 0.917 y un ω de McDonald de 0.924, lo cual indicó una alta consistencia interna en las mediciones realizadas. Estos resultados confirmaron que los instrumentos utilizados fueron adecuados y confiables para evaluar las percepciones de calidad de atención y el grado de satisfacción en ambos establecimientos de salud.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 12 de octubre de 2024

Investigador(a)
Pedro Jean Pool Seminario Becerra
Exp. N°: **0687-2024**

De mi consideración:

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

- Protocolo titulado: "**CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024.**" Versión **01** con fecha **10/08/2024**.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **10/08/2024**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Pedro Jean Pool Seminario Becerra.

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

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

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

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


Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EE8-FOR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Título de proyecto de investigación: "CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024".
Investigador: Pedro Jean Pool Seminario Becerra.
Institución: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: "CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024" de fecha 31/07/2024 y versión 01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar la calidad percibida de la atención y el grado de satisfacción del paciente entre un Centro Odontológico y un Hospital Público en el distrito de Pueblo Libre, 2024. Los hallazgos de esta investigación podrían beneficiar significativamente tanto a los usuarios como a los profesionales de la salud. Se podrán identificar áreas de perfeccionamiento en la oferta de servicios sanitarios al comprender las diferencias en la calidad percibida de la atención y la satisfacción del usuario entre los hospitales públicos y los centros odontológicos. Esto puede llevar a la implementación de políticas e intervenciones para mejorar la calidad de la atención y la experiencia del paciente. Además, estos resultados pueden ayudar a informar decisiones sobre la gestión del sistema sanitario, la asignación de suministros y el objetivo de brindar la mejor atención posible a los sujetos atendidos en el Distrito de Pueblo Libre y áreas cercanas.

Duración del estudio (meses): 5 meses

Nº esperado de participantes: Constituida por 100 pacientes que reciben atención odontológica en un Centro de Salud y otros 100 individuos que reciben atención odontológica en un Hospital Público en Lima, durante el año 2024.


Criterios de inclusión y exclusión.-

Criterios de inclusión:

- Pacientes de ambos géneros mayores de edad.
- Aquellos atendidos en el servicio odontológico de un Centro de Salud y el Hospital Público durante el periodo establecido.
- Pacientes que reciban uno o más tratamientos dentales
- Pacientes que acepten incorporarse al análisis de manera voluntaria y autoricen su consentimiento de participación voluntaria.

V 01 – 31/07/2024	Página 1 de 4
-------------------	---------------

Prohibida la reproducción de este documento, este documento impreso es una copia no controlada.

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EE8-FOR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/08/2022

Criterios de exclusión:

- Pacientes que solo acudan al Centro de Salud y Hospital Público por consulta odontológica, y no por un tratamiento dental.
- Pacientes que tengan dificultades psicomotoras y físicas.

Procedimientos del estudio: Podrá participar en este estudio mediante un cuestionario diseñado para la investigación, estas preguntas pueden ser de diferentes tipos, como cerradas (con opciones de respuesta predefinidas) o abiertas (donde se permite una respuesta libre).

El cuestionario SERVQUAL, que se ha modificado previamente según las pautas establecidas por Fabián et al. en el 2022, se utilizará para evaluar la variable "Calidad de atención percibida". Este cuestionario será adaptado específicamente al contexto del presente estudio para estar orientado a pacientes que reciben atención odontológica en dos establecimientos de salud diferentes. Este instrumento estará compuesto por 24 ítems que cubren una variedad de dimensiones, como la capacidad de respuesta, los aspectos tangibles, la empatía, la seguridad y la confiabilidad. La escala de medición utilizada va de 1 a 7, donde 1 indica la calificación más baja y 7 la calificación más alta, lo que permite una evaluación exhaustiva y precisa de la percepción de la calidad de atención.

También será evaluado mediante un cuestionario adaptado por Fabián et al. en el 2022. Esta herramienta estará integrada por un total de 20 ítems, distribuidos en las dimensiones de aspectos humanos, aspectos técnicos y científicos, y aspectos del entorno. La escala de medición empleada será la escala de Likert, que varía del 1 al 5, donde 1 representa "nada satisfecho", 2 para "insatisfecho", 3 para "medianamente satisfecho", 4 para "satisfecho", y 5 para "totalmente satisfecho".

Riesgos: Su participación en el estudio no presenta ningún riesgo

Beneficios: Usted se beneficiará del presente proyecto luego de que se finalice con la investigación y sea publicado en el repositorio de la Universidad privada Norbert Wiener, ya que podrá saber los resultados de la investigación en la cual usted participó.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene

V 01 – 31/07/2024	Página 2 de 4
-------------------	---------------

Prohibida la reproducción de este documento, este documento impreso es una copia no controlada.

 Universidad Norbert Wiener	FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI		
	CÓDIGO: UPNW-EE8-FOR-088	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 11/09/2022

como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el investigador principal

Investigadora responsable: Pedro Jean Pool Seminario Becerra.

Numero de celular: 945220780

Correo electrónico: a2020202155@uwiener.edu.pe

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener,

Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

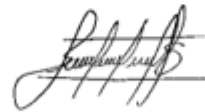
II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Nombre participante: Frank UGARTE SANCHEZ

DNI:47901314



Nombre del investigador: Pedro

Jean Pool Seminario Becerra.

DNI: 70202604

_____ (Firma) _____

Anexo 7: Carta de aprobación para la recolección de los datos



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 06 de enero del 2025

Carta N°004-01-2025-EAP-ODON-UPNW

Dr. Raúl Nalvarte Tambini
Director
Hospital Santa Rosa
Pueblo Libre

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted a nombre de la Universidad Norbert Wiener, con motivo de presentar al Bachiller **Pedro Jean Pool Seminario Becerra** de la carrera de **Odontología** para que pueda realizar la recolección de datos para su tesis titulada: **"CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024"**.

Por ello, solicitamos brindar el acceso a vuestra digna Institución al Bachiller para que ejecute las actividades relacionadas a su investigación.

Esperando contar con su apoyo a la formación profesional de nuestros estudiantes aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



Dra. Brenda Vergara Pinto
Directora EAP Odontología
Universidad Norbert Wiener

wiener.edu.pe

info@uw Wiener.edu.pe / 706 5555 - 706 5100

Av. Arequipa 440, Lima / Jr. Larraburu y Urusue 110, Lima / Av. Petit Thouars 2021, Lince



**HOSPITAL
SANTA ROSA**
PUEBLO LIBRE

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Pueblo Libre, 09 de Enero del 2025

Carta N° 003 – HOSPITAL SANTA ROSA – 2025

Dra. Brenda Vergara Pinto
Directora EAP Odontología
Universidad Norbert Wiener
Presente.-

De mi especial Consideración

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlos cordialmente en nombre del Hospital Santa Rosa del distrito de Pueblo Libre. El motivo es para informar la **AUTORIZACIÓN** para que el bachiller **Pedro Jean Pool Seminario Becerra**, de la carrera de Odontología pueda realizar la recolección de datos para su tesis titulada: **"CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024"**

Atentamente



Dr. Raul Navarte Tambur

Director



Universidad
Norbert Wiener

Lima, 06 de enero del 2025

Carta N°005-01-2025-EAP-ODON-UPNW

Dr. Cesar Delgado Saravia
Fundador y CEO
Centro Odontológico Americano
Pueblo Libre

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted a nombre de la Universidad Norbert Wiener, con motivo de presentar al Bachiller **Pedro Jean Pool Seminario Becerra** de la carrera de **Odontología** para que pueda realizar la recolección de datos para su tesis titulada: **"CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024"**.

Por ello, solicitamos brindar el acceso a vuestra digna Institución al Bachiller para que ejecute las actividades relacionadas a su investigación.

Esperando contar con su apoyo a la formación profesional de nuestros estudiantes aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,




Universidad
Norbert Wiener

.....
Dra. Brenda Vergara Pinto
Directora EAP Odontología
Universidad Norbert Wiener

Lima 08 de enero del año 2025

Señor:

SEMINARIO BECERRA, PEDRO JEAN POOL


Es grato dirigimos a usted, en atención a su solicitud para el desarrollo de su tesis de investigación denominada. **"CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024"**, para el cual cuenta usted con la autorización para el inicio de la recolección de datos y revisión de imágenes, para el logro de sus objetivos planteados.

Atentamente,



Dr. Cesar Delgado Saravia
Directo general

Anexo 8: Informe del asesor

 Universidad Norbert Wiener	INFORME DEL ASESOR	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-014	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02

Lima, 27 de enero 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: **“CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO Y UN HOSPITAL PÚBLICO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE, 2024”** desarrollado por el egresado Pedro Jean Pool Seminario Becerra; 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,



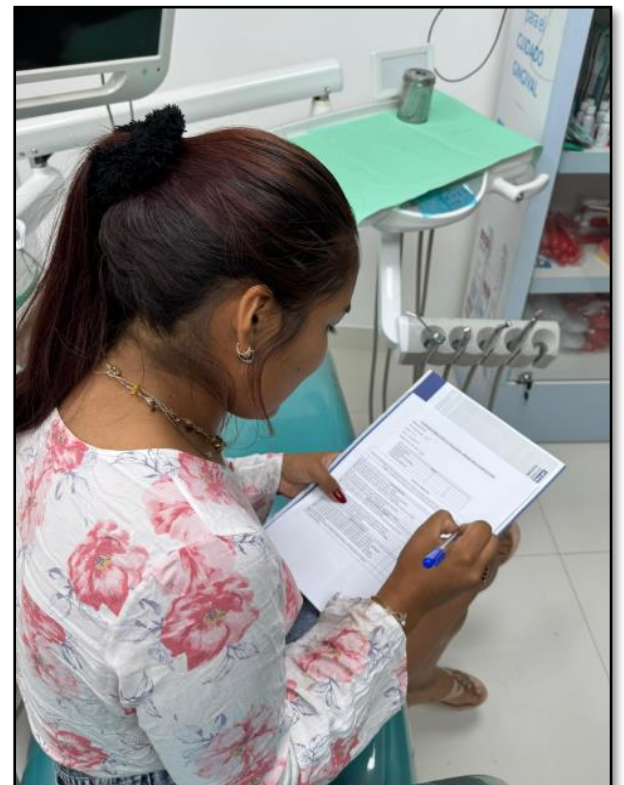
Firma del asesor

P.H.D. M.Sc. ESP. MARROQUÍN GARCÍA, Lorenzo Enrique

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Tesis	Pedro Seminario
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
13446 Words	72671 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
61 Pages	634.3KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 24, 2025 9:47 PM GMT-5	Apr 24, 2025 9:48 PM GMT-5
<p>● 11% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 6% Base de datos de trabajos entregados • 3% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) 	

Anexo 10: Evidencia fotográfica





● 11% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	repositorio.uigv.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.continental.edu.pe Internet	<1%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07 Submitted works	<1%
6	coursehero.com Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03 Submitted works	<1%
8	es.studenta.com Internet	<1%