



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOPEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA-PERÚ, 2023"

Presentado por:

MUNARES LOVATON ALICIA

De la **MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 0%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 23 de octubre de 2025.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA



TESIS

“Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María Del Socorro, Ica-Perú, 2023”

Línea de investigación

Salud pública y conservación del medio ambiente

PRESENTADA POR:

Bach. **ALICIA MUNARES LOVATON**

GRADO ACADÉMICO A OBTENER: MAESTRO

ASESORA:

Dra. Carmen Luisa Chauca Saavedra

Ica- Perú

2024

Dedicatoria

A mi familia, esposo e hijo por el apoyo constante, confiando en mis fortalezas y capacidades para crecer y desarrollarme profesionalmente

A mi amada madre que es mi luz y guía, que desde el cielo bendice cada progreso de mi vida.

Agradecimiento

A mi familia en especial a mi hijo, que ha sido participe de mi desarrollo profesional por su valioso apoyo moral, motivándome a seguir esforzándome en mi profesión.

Agradezco a la Dra. Carmen Chauca Saavedra cirujano dentista, docente de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, por su asesoramiento en todo el proceso de elaboración del proyecto de tesis aportando sus conocimientos en el ámbito odontológico y su experiencia en trabajos de investigación, todo ello contribuyó para culminar dicho proyecto con sus respectivas observaciones en cada uno de los avances.

Índice

- Índice de contenidos.

Portada	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
- Índice de contenidos	iv
- Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract.	viii
I. Introducción	1
II. Estrategia metodológica	8
III. Resultados	12
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	43
VI. Recomendaciones	45
VII. Referencia bibliográfica	46
VIII. Anexos	50
Anexo 1. Instrumentos de recolección de información	50
Anexo 2. Consentimiento informado	55
Anexo 3. Matriz de Consistencia	56
Anexo 4. La valoración de los jueces expertos	59
Anexo 5. Validez interna del instrumento	62
Anexo 6. Resolución de aprobación del proyecto	64
Anexo 7. Fotografía	65

- Índice de tablas.

Tabla 1. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	12
Tabla 2. Grado de apreciación en los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	13
Tabla 3. Nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	14
Tabla 4. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	16
Tabla 5. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	17
Tabla 6. apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	18
Tabla 7. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	21
Tabla 8. Grado de apreciación de los elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	23
Tabla 9. Grado de apreciación de la fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	25
Tabla 10. Grado de apreciación de la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	27
Tabla 11. Grado de apreciación de la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	29
Tabla 12. Grado de apreciación de empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	31

- Índice de figuras.

Figura 1. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.	12
Figura 2. Grado de apreciación en los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	13
Figura 3. Nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	15
Figura 4. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	16
Figura 5 apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	17
Figura 6. apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.	19
Figura 7. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	22
Figura 8. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción de los elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	24
Figura 9. Correlación positiva fuerte entre expectativa y percepción de la fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	26
Figura 10. Correlación entre expectativa y percepción de capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	28
Figura 11. Correlación positiva alta entre expectativa y percepción de la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	30
Figura 12. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción de empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro.	32

Resumen

OBJETIVO: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro entre septiembre de 2023 y mayo de 2024. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Estudio cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. El tamaño muestral se calculó considerando una probabilidad de ocurrencia y no ocurrencia del 50% ($p=0.5$) y con un margen de error del 5% ($\alpha=0.05$), obteniéndose 169 adultos que acompañaron a los pacientes pediátricos a la consulta odontológica, los mismos que fueron seleccionados mediante muestreo probabilístico sistemático. La información se recopiló mediante encuesta estructurada basada en la escala SERVQUAL, que evalúa fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. La validez de contenido se estableció con tres juicios de expertos y la consistencia interna se determinó como aceptable en una prueba piloto con 40 usuarios (Alfa de Cronbach=0.674). Para el análisis se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman con un nivel de significancia del 5% ($p<0.05$). **RESULTADOS:** Se observaron altos niveles de expectativas y percepciones en todas las dimensiones. Los elementos tangibles alcanzaron 78.1% de satisfacción y la fiabilidad 84.0%. La capacidad de respuesta mostró la satisfacción más baja 65.7% y la insatisfacción más alta 34.3%, reflejando la brecha más amplia. La seguridad obtuvo 90.5% y la empatía 91.1%, ambas con mínimas tasas de insatisfacción. **CONCLUSIÓN:** Se identificó una relación significativa entre expectativa y satisfacción, es decir; a mayor expectativa, también aumentaron proporcionalmente las percepciones sobre la calidad y satisfacción del servicio recibido durante el periodo evaluado.

PALABRAS CLAVES: Nivel de satisfacción, usuario externo, servicio de odontopediatría, Hospital.

Abstract.

OBJECTIVE: To evaluate the level of satisfaction of external users of the paediatric dentistry service at Santa María del Socorro Hospital between September 2023 and May 2024. **MATERIALS AND METHODS:** Quantitative study, non-experimental design and descriptive-correlational scope. The sample size was calculated considering a 50% probability of occurrence and non-occurrence ($p=0.5$) and a margin of error of 5% ($\alpha=0.05$), resulting in 169 adults who accompanied paediatric patients to the dental consultation, who were selected using systematic probability sampling. The information was collected using a structured survey based on the SERVQUAL scale, which assesses reliability, responsiveness, safety, empathy, and tangible aspects. Content validity was established with three expert judgements, and internal consistency was determined to be acceptable in a pilot test with 40 users (Cronbach's $\alpha=0.674$). Spearman's non-parametric Rho test was used for the analysis with a significance level of 5% ($p<0.05$). **RESULTS:** High levels of expectations and perceptions were observed in all dimensions. Tangible elements achieved 78.1% satisfaction and reliability 84.0%. Responsiveness showed the lowest satisfaction (65.7%) and highest dissatisfaction (34.3%), reflecting the widest gap. Safety scored 90.5% and empathy 91.1%, both with minimal dissatisfaction rates. **CONCLUSION:** A significant relationship was identified between expectation and satisfaction; that is, as expectations increased, perceptions of the quality and satisfaction of the service received during the evaluation period also increased proportionally.

KEYWORDS: level of satisfaction, external user, pediatric dentistry service, Hospital.

I. Introducción

En la actualidad, todas las entidades que ofrecen servicios se componen del recurso humano y su objetivo es alcanzar las metas establecidas por la organización. Por tal motivo, es crucial que los trabajadores estén motivados en su lugar de trabajo, con el objetivo de garantizar un buen rendimiento, aportándole valor a la calidad del servicio que este brinde (1). Como la salud es un derecho esencial del ciudadano, la salud es un derecho primordial (2). La educación de los profesionales sanitarios debe ser humanística, en la que se les indique a atender con amabilidad y excelencia a aquellos que la requieran (3). Una de las definiciones fundamentales acerca de la calidad del servicio sanitario la proporciona la OMS, indicando que la calidad de la atención médica implica garantizar que las personas atendidas obtengan asistencia diagnóstica y terapéutica logrando una asistencia idónea a sus requerimientos (4). y de esta manera conseguir el efecto más apropiado con la menor probabilidad de errores y la mayor gratificación del atendido.

La eficiencia de la atención de salud posee varios objetivos; sin embargo, la mayoría de los analistas están de acuerdo que el principal propósito es el bienestar del atendido (1). y se evalúa mediante la identificación de propiedades del proceso de atención, el impacto en el bienestar, la organización y su disponibilidad (5). En Europa se lleva a cabo el estudio fundamentado de elementos en la eficiencia de la atención en salud en relación con la satisfacción del usuario (6). El Servicio Nacional de Salud (NHS), mediante una encuesta llevada a cabo en 2021, reveló que el índice de bienestar ciudadano en salud es del 36%, la cifra inferior desde 1997. Esto está íntimamente vinculado con la existencia del Covid-19 y su repercusión a nivel global. Según Ipsos, en América Latina, el país con más usuarios satisfechos con la atención fue Argentina, con un 58% considerado bueno; seguido por Chile con un 30%; no obstante, en la comunidad de Brasil esta cifra representó el valor más bajo, con un 18% de los consultados. Dicho sondeo muestra que el 20% de los participantes de Perú están contentos con el servicio recibido, sin embargo, el 41% lo percibe como deficiente y el 39% faltante no lo percibe como positivo o negativo.

Hoy en día, se ha estudiado la satisfacción del usuario debido a la interacción entre el personal sanitario y el paciente, lo que ha facilitado su vinculación con diversas variables debido a su naturaleza multifactorial. En la actualidad, las instituciones educativas demandan una preparación integral del especialista en el desarrollo de habilidades y capacidades clínicas integradas, lo que les facilitará en tiempo venidero responder a las

demandas que los individuos requieran. En el campo de la odontología, el paciente es el factor clave, por lo que el especialista debe incorporar sus competencias humanas y científicas en el cuidado del paciente. Numerosos de estos cumplen con un procedimiento de atención basado en el tipo de prestación, siendo estos aspectos los que afectan el bienestar y la excelencia del servicio; su evaluación nos brinda la posibilidad de detectar las fortalezas y debilidades de los sitios que brindan esta atención (7).

Se comprende que para la elaboración de disposiciones internas es imprescindible una herramienta que posibilite evaluar la eficiencia de atención, idóneamente mediante cuestionarios a los usuarios con el fin de medir su percepción y su valoración por parte de estos., en esta parte SERVQUAL, es un instrumento que permite establecer el grado de satisfacción del usuario con la calidad del servicio proporcionado, mediante el análisis de las aspiraciones y las apreciaciones en la atención. En el campo odontológico, el SERVQUAL, se ha utilizado para colaborar a establecer el grado de conformidad de la atención, y hay investigaciones tanto internacionales como nacionales que subrayan su relevancia. Durante el 2020, en Perú, mediante un estudio, un alto porcentaje de individuos que acudieron al servicio de odontología manifestaron insatisfacción con la atención recibida. El grado de descontento superó el 60% en los ámbitos de capacidad de respuesta (CR), empatía (E) y elementos tangibles (T).

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Bakhtiar et al. Irán (2025). Estudio descriptivo-transversal, evaluaron y compararon la calidad de los servicios dentales en la Facultad de Odontología de Shiraz y en clínicas privadas mediante el modelo SERVQUAL, n=440 pacientes. Las clínicas privadas mostraron una brecha media mayor (-1,27) que la facultad de odontología (-0,40), con diferencias significativas en todas las dimensiones ($p < 0,001$). (7)

Sharka et al. Arabia Saudita (2024). Estudio transversal, realizado en el Hospital Universitario de Odontología Umm Al-Qura, evaluaron el efecto de los factores de calidad del servicio en la intención de revisita de 355 pacientes adultos utilizando un modelo extendido SERVQUAL. Se obtuvieron 330 respuestas completas (93%). Tres factores del modelo personal, rentabilidad y capacidad de respuesta influyeron positiva y significativamente en la intención de volver a acudir. (8)

Mirandani et al. Indonesia (2022). Analizaron la contribución de la teoría de gestión de riesgos a la medición de la calidad de los servicios dentales. Reclutaron artículos en PubMed Central y ScienceDirect publicados en los últimos cinco años, seleccionándose 10 estudios tras una revisión inicial de 30. Los hallazgos muestran que integrar la gestión

de riesgos en la evaluación de la calidad del servicio odontológico mejora la atención y previene efectos adversos para los pacientes, e incidentes asociados a responsabilidad profesional (9)

Alazmah et. al. Arabia Saudita. (2021), Desarrollaron un cuestionario de satisfacción centrado en el niño para su aplicación en un servicio odontológico pediátrico ambulatorio. Elaboraron un instrumento adaptado al lenguaje infantil. El cuestionario se aplicó a 203 niños, de los cuales el 95 % se mostró satisfecho con la sala de espera, el 69 % con la atención del dentista y el 77 % expresó satisfacción general. El estudio concluyó que las herramientas de medición de satisfacción deben adaptarse específicamente al público infantil, ya que sus percepciones difieren significativamente de las de los adultos. (10)

Dopeykar et al. Irán. (2018), Estudio transversal, descriptivo-analítico, evaluaron la calidad del servicio en una clínica dental militar en Irán utilizando la herramienta SERVQUAL en cinco dimensiones. Se incluyeron 385 pacientes atendidos durante agosto de 2013. Los resultados mostraron que la calidad percibida fue significativamente inferior a las expectativas en todas las dimensiones ($p < 0,001$). La mayor brecha se observó en empatía (-1,16) y la menor en confiabilidad (-0,61). (11)

AlMutairi. Arabia Saudita. (2016). Realizó un estudio en la Universidad Rey Saúd donde evaluó la satisfacción de 150 padres respecto a la atención odontopediátrica brindada por estudiantes de odontología, mediante un cuestionario autoadministrado. Los resultados mostraron que el 60 % de los padres consideraron moderna y actualizada la clínica, mientras que solo el 10,7 % reportó tiempos de espera prolongados. Además, el 36 % señaló la falta de servicios odontopediátricos en su región como motivo principal para acudir a la institución. (12)

ANTECEDENTES NACIONALES:

Solís et al. Lima Perú (2019). Evaluaron el nivel de satisfacción de 150 usuarios de tres centros odontopediátricos de Lima, mediante una adaptación del cuestionario de satisfacción SERVQUAL del Ministerio de Salud del Perú. Los resultados evidenciaron que los usuarios se encontraban satisfechos de manera global con los servicios recibidos. (13),

Yachas. Lima-Perú. (2019). Estudió la atención del consultorio del servicio de odontopediatria "San Bartolome", en 218 encuestados sometidos a un cuestionario SERVQUAL, obtuvo como resultado que la calidad de servicio generó un nivel "Bueno" en un 64.37% de los encuestados, además cabe resaltar que se obtuvo una calificación de

“regular” con un 33.64%, concluyendo que la experiencia por parte de los usuarios es conforme al servicio especializado brindado por el consultorio. (14)

Camacho, Lima-Perú. (2018). Realizó un estudio del nivel de satisfacción del usuario en el departamento de odontopediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño en el año 2018, donde evaluó a 330 apoderados de pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar. Utilizó la encuesta SERVQUAL modificada y validada por el MINSA, reportó que el 51.5% de los encuestados se mostraron satisfechos con la atención recibida, mientras que el 48.5% manifestó insatisfacción. La dimensión mejor valorada fue la empatía 67.3% y la de mayor insatisfacción fue la capacidad de respuesta 69.1%. (15)

Finalmente, Quezada. Chimbote-Perú. (2019). Evaluó el nivel de satisfacción de 40 padres de familia respecto a la atención odontológica brindada a sus hijos en el servicio de Odontopediatría II, en la Clínica Odontológica ULADECH Católica de Chimbote. Se encontró que el 70% de los padres se mostraron muy satisfechos con el servicio. Las dimensiones mejor valoradas fueron la profesional humana y el entorno, con niveles de satisfacción del 55% y 57,5% respectivamente en la categoría de “muy satisfecho”. (16)

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024?

Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de apreciación de elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica?
- ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del HSMS?:
- ¿Cuál es la apreciación de los pacientes externos sobre la dimensión capacidad de respuesta y atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica?
- ¿Cuál la apreciación de los pacientes externos de la dimensión seguridad y la atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica?
- ¿Cuál la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía y la atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica?

La justificación e importancia de la investigación.

El presente trabajo de investigación tiene como propósito brindar estrategias en cómo mejorar el nivel de atención y satisfacción, brindando así una atención favorable y optima que se brindaría en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica. Es esta oportunidad es importante abordar todos y cada uno de aquellos factores que interviene en la atención estomatológica eficiente.

En la actualidad los usuarios son más exigentes en la atención porque ya tienen conocimientos con respecto a una consulta o tratamiento odontológico y por tal motivo hacen uso de sus derechos y sus exigencias son altas, lo que provoca mayor competitividad en las instituciones prestadoras de salud.

Según el Dr. Donabedian existen elementos en dichos procesos y lo clasifican en 3 grupos: 1. estructuras físicas del consultorio de odontopediatría, mobiliaria, el espacio amplio y ventilado, equipos modernos y tecnológicos; 2. Procesos que se dan en la atención propiamente dicha, estrategias, métodos, técnicas y planes; 3. Con este aporte de investigación vamos a obtener información confiables verídicos y actuales que permitan contribuir y evaluar el nivel de satisfacción en relación con la atención recibida especialmente en lo interpersonal, que aborda al usuario y al prestador de salud, el mismo que interactúan antes, durante y después del servicio prestado, cuidándolo, para contribuir y lograr la satisfacción completa y obtener resultados finales óptimos y de calidad.

La importancia actualmente es indispensable que el personal de salud deba brindar un excelente servicio al paciente con empatía, considerando la autonomía de éste, de tal manera se considere las opiniones de los pacientes, a quien corresponde determinar lo que es mejor para el bienestar de su salud, respaldándose en el profesionalismo del personal de salud, cuya finalidad es determinar una relación amena entre el trabajador del establecimiento y los pacientes.

Por esta razón se desarrollan grandes esfuerzos e iniciativas para determinar la calidad mediante el cálculo de respuesta de los usuarios, como respuesta a la alta solicitud de interés reportadas en los centros de Salud, existiendo un nivel alto de insatisfacción, ante esto surge la prioridad de determinar diversas métodos, tales como encuestas de estructura simple y de sencilla aplicación que brinden resultados para implementar medidas que puedan corregir deficiencias en los servicios prestados (17).

Son múltiples las razones que incentivan a realizar esta investigación, siendo una de ellas las deficiencias de estudios que atiendan esta situación en el servicio odontológico de la región de Ica (18).

Por consiguiente, existe la escasez de datos actualizados relacionados al grado del cuidado al usuario externo. Es importante recalcar la satisfacción desde la perspectiva del usuario, de tal forma poder contribuir en el mejoramiento, competitividad y prestigio del Hospital Santa María del Socorro Ica, así mismo los pacientes podrán ser atendidos con una mejor calidad en los tratamientos brindados, cabe resaltar que, desde un punto de vista social, el presente estudio podrá orientar e incentivar al personal de salud hacia la prestación de servicios de alta calidad, velando por la satisfacción de los pacientes (19).
Objetivos.

Objetivo general:

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Objetivos específicos:

- Determinar el grado de apreciación en los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.
- Determinar el nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.
- Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.
- Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.
- Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

Hipótesis y variables de la investigación.

Hipótesis general:

- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio recibido en el área de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de setiembre de 2023 a mayo de 2024”

Hipótesis específica:

- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.
- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.
- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.
- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.
- “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

II. Estrategia metodológica.

Diseño de estudio

Investigación de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, tipo prospectivo, transversal (20).

Población

Estuvo conformada por todos los usuarios externos (N=300) que asistieron al servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro (HSMS), en el periodo setiembre de 2023 a mayo de 2024 (21).

Tamaño de la muestra

Para la determinación del tamaño muestral se empleó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un universo de 300 participantes que acudieron al servicio de odontopediatría entre septiembre de 2023 y mayo de 2024. Se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (0.05). Asimismo, con el fin de maximizar la variabilidad de los datos y garantizar una adecuada potencia estadística, se asumió una proporción de ocurrencia y no ocurrencia de 50% cada una ($p = 0.5$; $q = 0.5$). (19).

Ecuación para calcular el número de la muestra (n):

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{(0.05)^2(300 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$
$$n = 169$$

Determinándose una muestra de 169 usuarios externos de servicio de odontopediatría del HSMS.

Selección de tamaño de muestra

Las unidades muestrales se eligieron mediante el muestreo sistemático, considerando el total de pacientes que se atendieron en el trimestre (N=300) dividida por el tamaño

muestral (n=169) obteniéndose un intervalo de selección igual a dos. En consecuencia, se reclutó en la muestra a cada segundo usuario que acudió al servicio de odontopediatría del HSMS durante el periodo de estudio, hasta completar el número requerido de participantes (n=169).

Criterios de inclusión

- Padre o tutor en edad legal (mayor a 18 años), dado que el instrumento Servqual sus ítems implican abstracciones y escalas Likert que requieren capacidad cognitiva y verbal avanzada para responder con fiabilidad.
- Apoderado u otro tutor que acude acompañado (a) con el paciente pediátrico al servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro.

Criterios de exclusión:

- Se excluyeron los apoderados u otros acompañantes que no otorgaron su consentimiento para la aplicación de la encuesta sobre el servicio brindado al paciente pediátrico, considerando únicamente la percepción reportada por el adulto.
- Apoderado u otro acompañante que no sepa leer o califique con alguna discapacidad auditiva o visual.

Recolección de datos

Esta investigación se realizó a través de encuestas con el cuestionario de Likert, se basa en una encuesta SERVQUAL, modificado, que fue aplicado en el servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, presentando 22 preguntas de posibilidades y 22 preguntas de apreciación, presentada de la siguiente forma:

Numero de preguntas	Criterios en consideración
01 a 05	Fiabilidad
06 al 09	Capacidad de respuesta
10 al 13	Seguridad
14 al 18	Empatía
19 al 22	Aspectos tangibles

Se caracterizó del 1 a 5 y se presentó de la siguiente manera:

Regla	Importancia	Valor
N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

El Director Ejecutivo del Hospital Santa María del Socorro de Ica, autorizó la realización del presente trabajo de investigación; además de, la correspondiente recolección de datos.

La recopilación y aplicación de esta investigación se efectuó con la coordinación respectiva con la unidad de Capacitación, Docencia e Investigación del Hospital Santa María del Socorro de Ica, a su vez los encuestados fueron consultados si desean realizar la encuesta, explicándoles el interés y la motivación de la investigación, cabe resaltar que los datos se procesaron sin ser modificados o alterados.

Validez

Se realizaron modificaciones mínimas en el instrumento, esta propuesta fue presentada a un panel de tres expertos en odontopediatra, bajo el criterio de análisis para la validez de contenido, validez de criterio metodológico, validez de intención y objetividad de medición y observación, presentación y formalidad del instrumento. **[Ver anexo 4]**

Enseguida se realizó una prueba piloto en 40 usuarios externos, a partir del cual se calculó la validez interna del instrumento con un alfa de Cronbach=0,674 es decir que, el instrumento recoge datos confiables **[Ver anexo 5]**

Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados fueron almacenados inicialmente en una hoja de cálculo de Microsoft Excel y posteriormente exportados al programa estadístico SPSS, versión 23.0, para su procesamiento. En el análisis descriptivo, las variables categóricas se resumieron mediante frecuencias absolutas y porcentuales, con el fin de otorgarles valores representativos. Para el análisis inferencial, se empleó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5% ($p < 0,05$) y un intervalo de confianza del 95%.

Aspectos Éticos

El estudio se desarrolló en el Hospital Socorro, respetando los lineamientos fundamentales de la bioética: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. En cuanto a la autonomía, la participación de los acompañantes adultos fue totalmente voluntaria; antes de su inclusión se les proporcionó información clara y suficiente sobre los objetivos y procedimientos del estudio, garantizando el consentimiento informado. Se especificó expresamente que, aun después de aceptar, los participantes conservaban plena libertad para retirarse del estudio en cualquier momento sin consecuencias ni afectación en la atención de salud. En relación con la beneficencia, los resultados obtenidos serán remitidos a la Unidad de Capacitación, Docencia e Investigación del Hospital Santa María del Socorro para contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio de odontopediatría, generando un beneficio directo a la población usuaria. Respecto a la no maleficencia, se resguardó la privacidad y confidencialidad de los datos personales mediante codificación y uso exclusivo con fines científicos, minimizando cualquier riesgo o daño potencial. Finalmente, en términos de justicia, todos los participantes fueron seleccionados y tratados de manera equitativa, sin discriminación ni sesgos, asegurando un abordaje imparcial en el acceso y en la interpretación de los resultados.

III. Resultados

Tabla 1. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
D1	30	17.8	5	3	35	20.7
D2	34	20.1	9	5.3	43	25.4
D3	31	18.3	6	3.6	37	21.9
D4	29	17.2	3	1.8	32	18.9
D5	20	11.8	2	1.2	22	13.0
Satisfacción de los usuarios	144	85.2	25	14.8	169	100.0

“D1: Elementos tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad, D5: Empatía”.

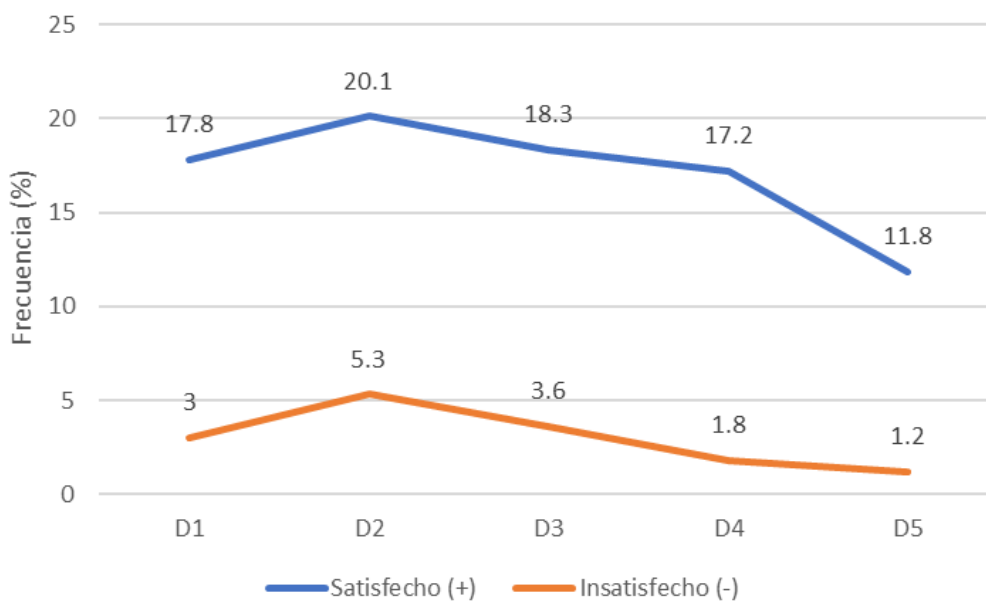


Figura 1. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

En la tabla y figura 1. Se encontró que, el grado de satisfacción del usuario externo fue satisfactorio de manera prevalente con un 85.29% y un 14.8% insatisfactorio.

En el análisis de las dimensiones se encontró que, la mayor proporción de usuarios satisfechos correspondió a la dimensión Fiabilidad con un 20.1%, seguido de

Capacidad de respuesta 18.3%. En contraste, la Empatía con 11.8% presentó el menor nivel de satisfacción.

Tabla 2. Grado de apreciación en los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
P19	29	17.2	10	5.9	39	23.1
P20	32	18.9	8	4.7	40	23.7
P21	40	23.7	5	3	45	26.6
P22	31	18.3	14	8.3	45	26.6
Elementos Tangibles	132	78.1	37	21.9	169	100.0

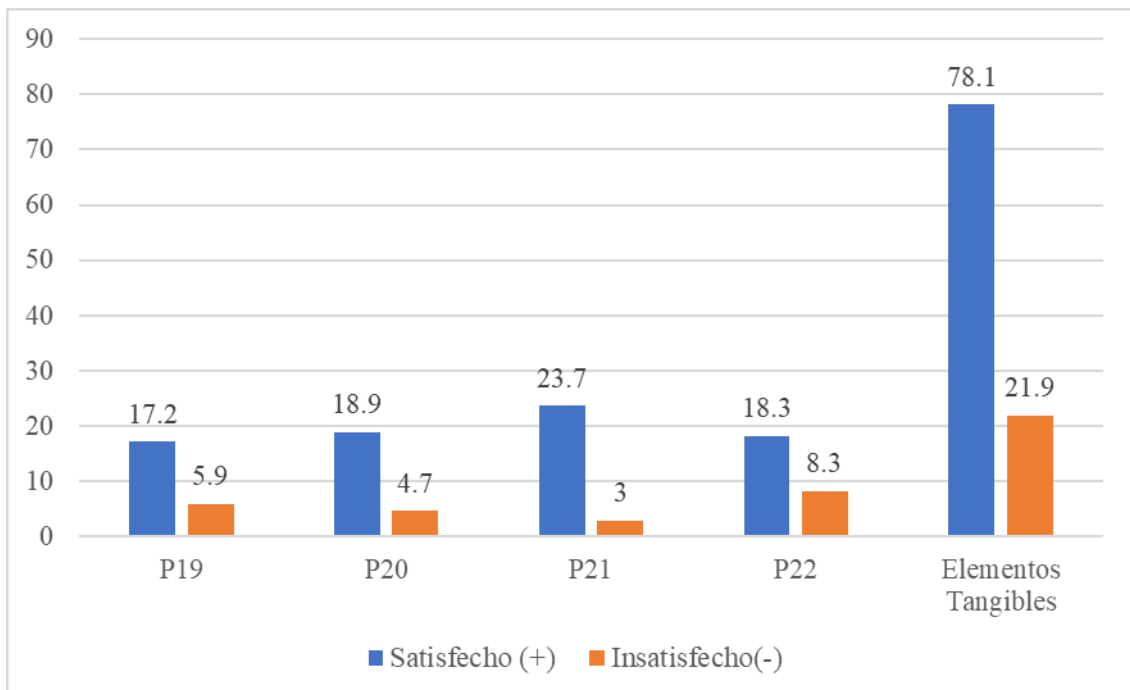


Figura 2. Grado de apreciación de los elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

En la tabla y figura 2. Se observa que, de acuerdo con los elementos tangibles, el grado de satisfacción de los usuarios se situó en un 78.1% satisfactorio y un 21.9% insatisfactorio. A nivel de ítems, la mayor satisfacción correspondió al P21 “*Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención*” con el 23.7%, seguido de P20 “*Que el consultorio cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes*” con el 18.9% y P22 “*Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos*” con el 18.3%; en contraste, el mayor nivel de insatisfacción en comparación a los demás ítems se observó en P22 con el 8.3%.

Tabla 3. Nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
P1	24	14.2	10	5.9	34	20.1
P2	37	21.9	2	1.2	39	23.1
P3	31	18.3	3	1.8	34	20.1
P4	23	13.6	8	4.7	31	18.3
P5	27	16.00	4	2.4	31	18.3
<i>Fiabilidad</i>	142	84.00	27	16.00	169	100.0

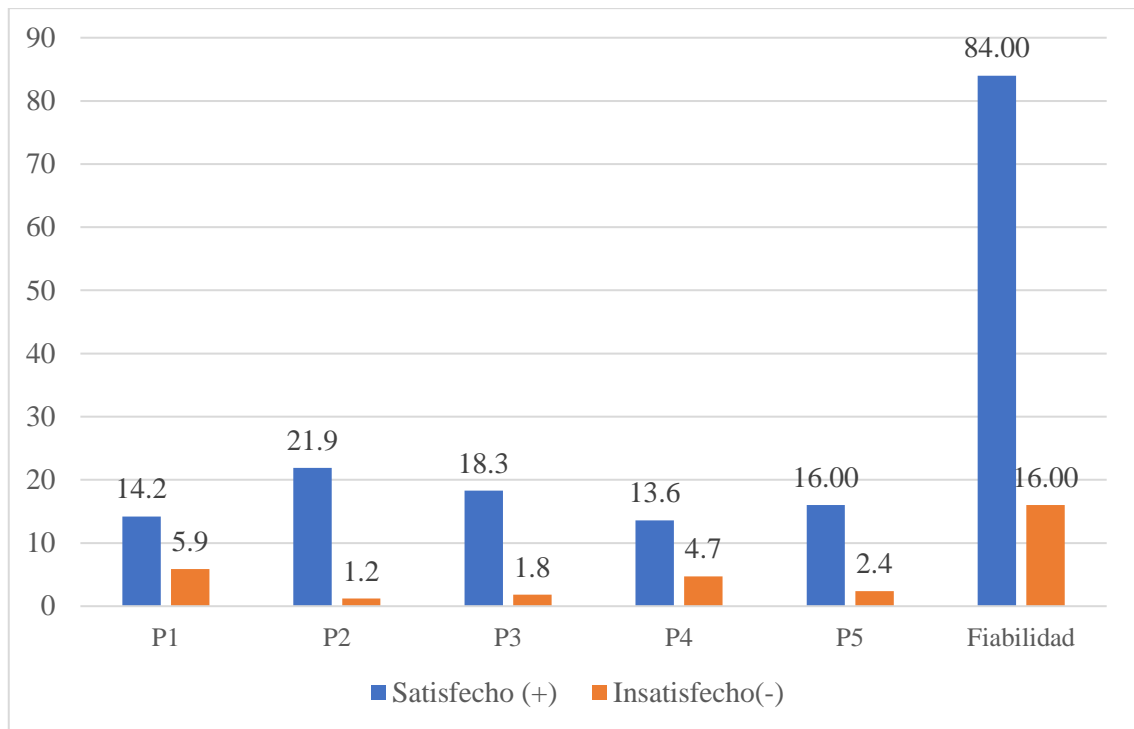


Figura 3. Nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

En la tabla y figura 3. Se observa que, de acuerdo con la fiabilidad, el grado de satisfacción de los usuarios se situó en un 84.0% satisfactorio y un 16.0% insatisfactorio. Entre los ítems evaluados, la mayor proporción de satisfacción correspondió al P2 “¿El odontólogo le atendió en el horario programado?” con el 21.9%, seguido de P3 “¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?” con el 18.3% y P5 “¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?” con el 16.0%. En contraste, la mayor insatisfacción se observó en P1 “El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámite para la atención en el consultorio de odontopediatría” con el 5.9%, mientras que la más baja se presentó en P2 “¿El odontólogo le atendió en el horario programado?” con el 1.2%.

Tabla 4 Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
P6	41	24.3	21	12.4	62	36.7
P7	18	10.7	0	0	18	10.7
P8	15	8.9	8	4.7	23	13.6
P9	37	21.9	29	17.2	66	39.1
Capacidad de Respuesta	111	65.7	58	34.3	169	100.0

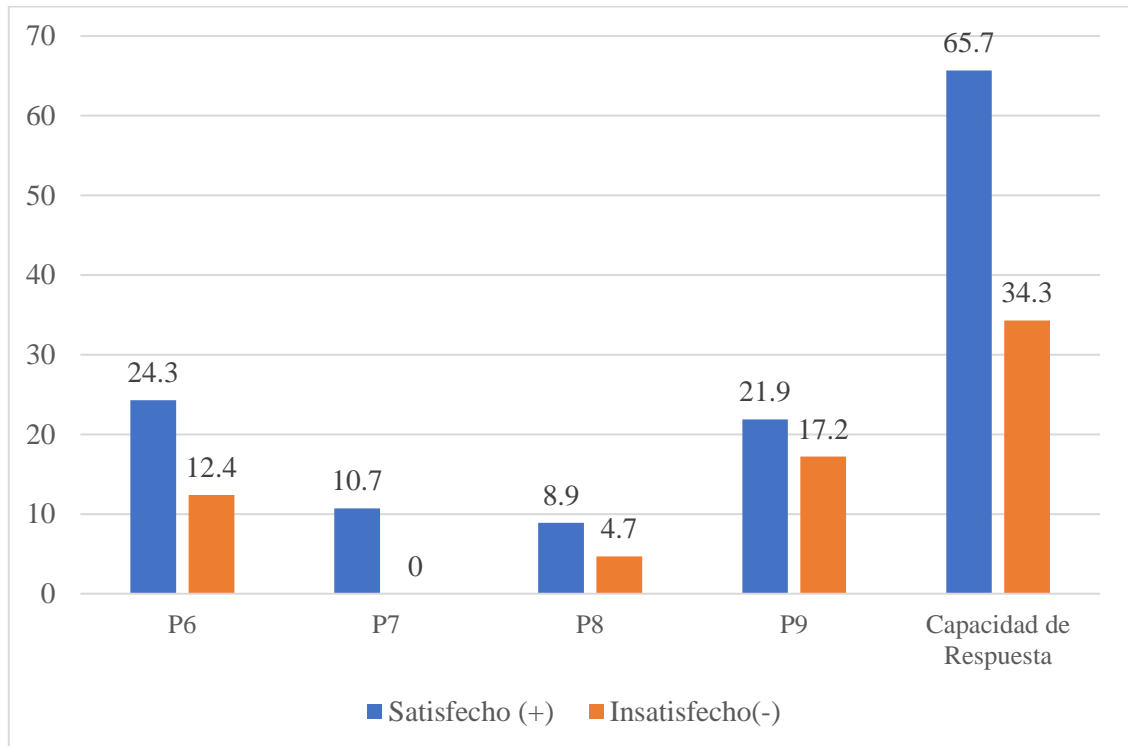


Figura 4. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

En la tabla y figura 4. Se observó que, de acuerdo con la capacidad de respuesta, el grado de satisfacción de los usuarios se situó en un 65.7% satisfactorio y un 34.3% insatisfactorio.

En el análisis de los ítems el mayor nivel de satisfacción se observó en el P6 “La atención en caja o en el módulo de atención de admisión SIS fue rápida” con el 24.3% y P9 “Que la

atención de farmacia fue rápida” con el 21.9%, aunque este último también concentró la mayor insatisfacción con el 17.2%. En contraste, el P7 “La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida” con el 10.7% presentó únicamente respuestas de satisfacción, sin reportes de insatisfacción.

Tabla 5. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
P10	36	21.3	16	9.5	52	30.8
P11	39	23.1	0	0	39	23.1
P12	41	24.3	0	0	41	24.3
P13	37	21.9	0	0	37	21.9
<i>Seguridad</i>	153	90.5	16	9.5	169	100.0

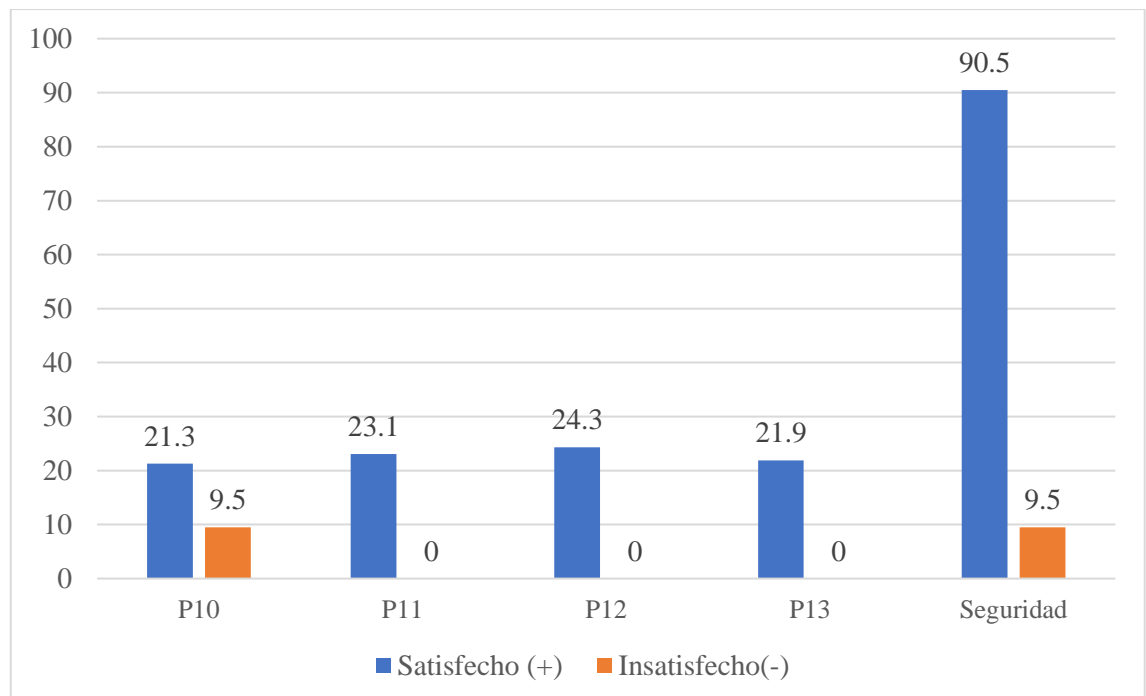


Figura 5. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

En la tabla y figura 5. En la dimensión Seguridad, el 90.5% de los usuarios se mostró satisfecho frente al 9.5% que reportó insatisfacción.

Los ítems P12 “*El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud*” con el 24.3% y P11 “*El odontólogo le realizó una evaluación oral completa y minuciosa pro el problema de salud por el cual fue atendido*” con el 23.1% alcanzaron los mayores niveles de satisfacción, seguidos de P13 “*El odontólogo que le atendió le inspiro confianza*” con el 21.9% y P10 “*Se respeto su privacidad durante la atención en el consultorio*” con el 21.3%. Cabe resaltar que la insatisfacción se concentró únicamente en el P10 con el 9.5%, mientras que en los demás ítems no se registraron respuestas negativas.

Tabla 6. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)		Total	
	n	%	n	%	n	%
P14	28	16.6	9	5.3	37	21.9
P15	33	19.5	3	1.8	36	21.3
P16	33	19.5	0	0	33	19.5
P17	33	19.5	0	0	33	19.5
P18	27	16	3	1.8	30	17.8
<i>Empatía</i>	154	91.1	15	8.9	139	82.2

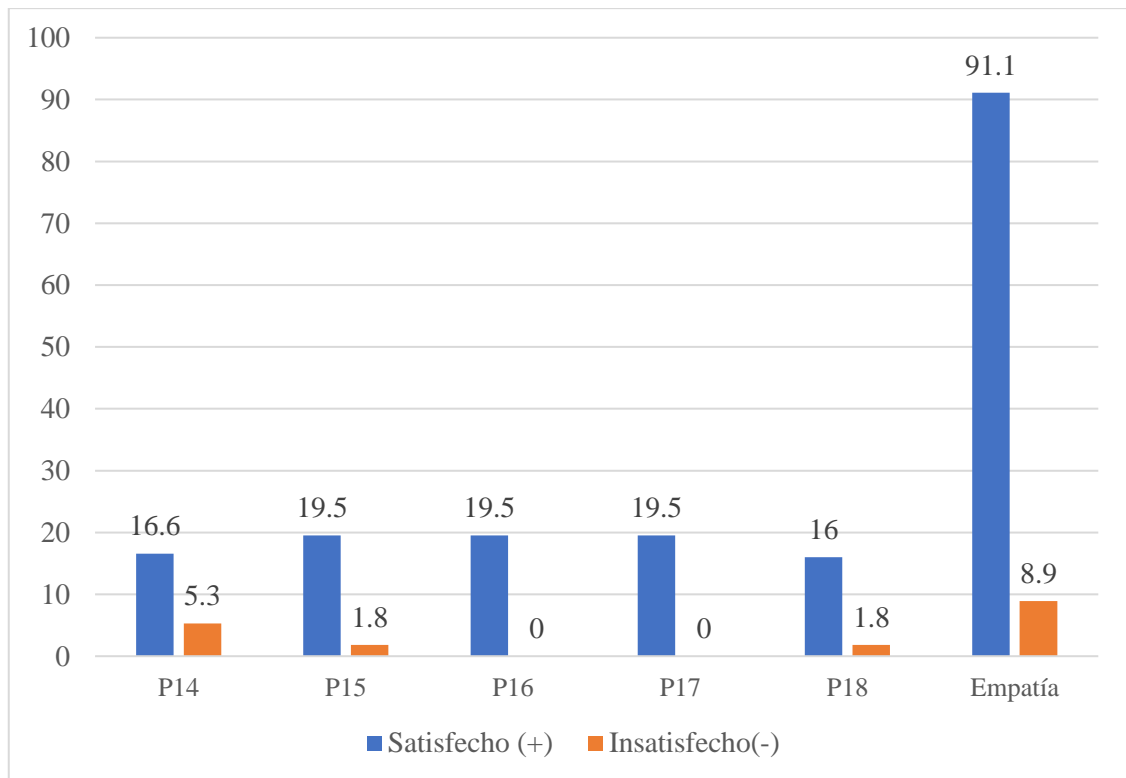


Figura 6. Apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024

En la tabla y figura 6. Se observó que, la dimensión empatía, el grado de satisfacción de los usuarios fue 91.1% satisfactorio y un 8.9% insatisfactorio.

Los mayores niveles de satisfacción se observaron en los ítems P15 “*El odontólogo que le atendió mostro interés en solucionar su problema de salud*”, P16 “*Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención*” y P17 “*Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos*” con el 19.5% respectivamente. La insatisfacción se concentró principalmente en el P14 “*El personal del consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia*” con el 5.3%, mientras que en **P16 y P17** no se registraron respuestas negativas.

Prueba de hipótesis:

Para probar las hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman como prueba estadística, los valores utilizados para la interpretación se muestran a continuación.

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación del Rho de Spearman.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018).

Comprobación de hipótesis general

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio recibido en el área de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio recibido en el área de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

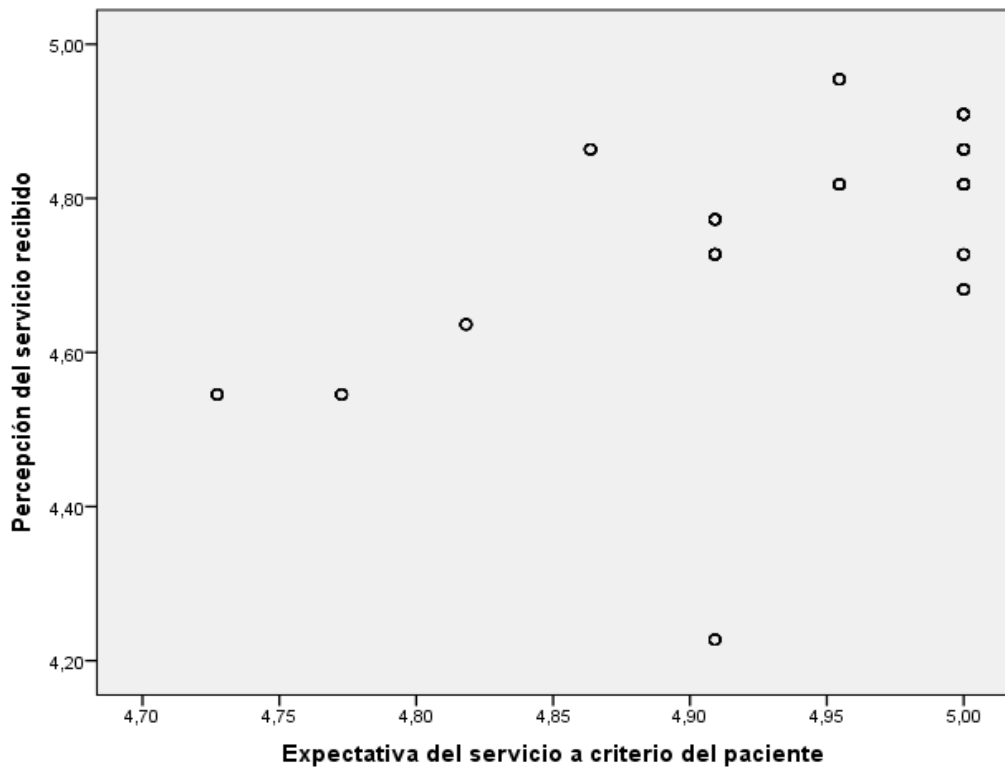
Tabla 7. Satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Percepción global	Mediana	K-S	p*	Valor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	4.9	0.241	0,000	4.7	5,0	0,000	0,581
Percepción	4.7	0.197	0.000	4.2	4.9		

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**:* Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), *r:* direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.

El análisis global mostró una mediana de expectativas de 4.9 y de percepciones de 4.7, evidenciándose una brecha negativa (Gap) entre percepción y expectativa. Los valores oscilaron entre 4.7 y 5.0 para expectativas y entre 4.2 y 4.9 para percepciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue positiva, moderada y significativa ($r=0.581$ IC95%=0.462 a 0.695; $p=0.000$), por lo que se concluye que:

“Existe relación significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro; es decir, a mayor expectativa también se incrementa de manera proporcional las percepciones sobre la satisfacción del servicio recibido durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024” [Tabla y figura 7]



p=0,000 **r=0,581** **IC95%=[0.462 a 0.695]**

Figura 7. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción del servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 8. Grado de apreciación de los elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Elementos tangibles	Mediana	K-S	p*	Valor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	4.9	0.450	0,000	4.5	5,0		
Percepción	4.6	0.301	0.000	3.8	5.0	0,000	0,603

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**:* Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), *r:* direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.

El análisis global mostró una mediana de expectativas de 4.9 y de percepciones de 4.6, evidenciándose una brecha negativa (Gap) entre percepción y expectativa. Los valores oscilaron entre 4.5 y 5.0 para expectativas y entre 3.8 y 5.0 para percepciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue positiva, alta y significativa ($r=0.603$ IC95%=0.401 a 0.619; $p=0.000$), por lo que se concluye que:

“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro; es decir, a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan de forma proporcional sus percepciones sobre los elementos tangibles del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024” [Tabla y figura 8]

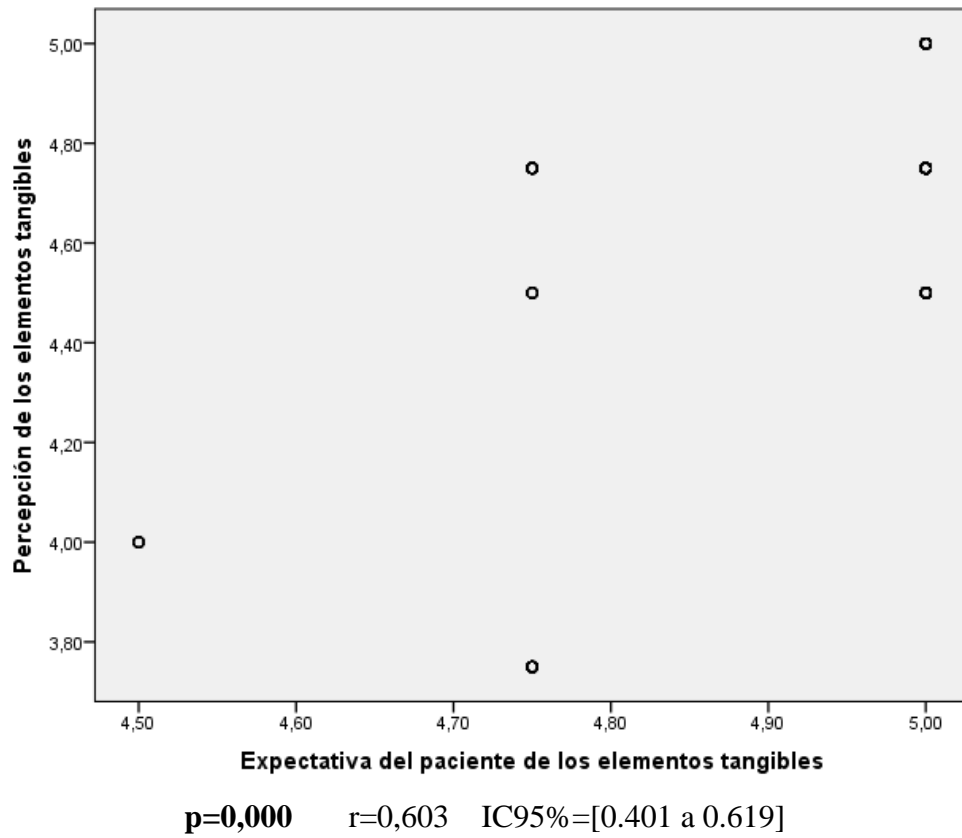


Figura 8. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción de los elementos tangibles en el servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

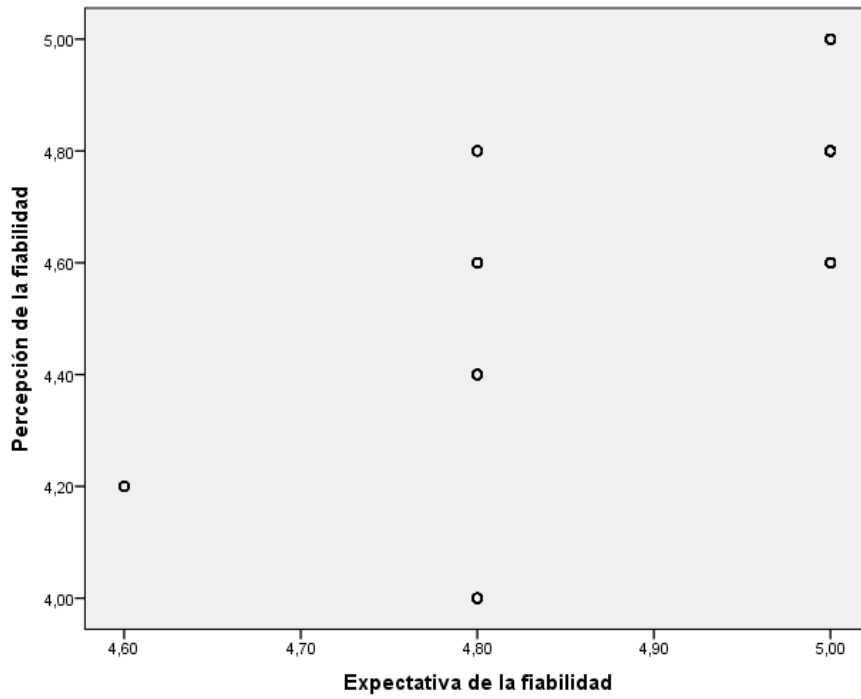
Tabla 9. Grado de apreciación de la fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Fiabilidad	Mediana	K-S	p*	Valor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	5.0	0.407	0,000	4.6	5,0	0,000	0,720
Percepción	4.8	0.262	0.000	4.0	5.0		

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**:* Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), *r:* direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.

El análisis global mostró una mediana de expectativas de 5.0 y de percepciones de 4.8, evidenciándose una brecha negativa (Gap) entre percepción y expectativa. Los valores oscilaron entre 4.6 y 5.0 para expectativas y entre 4.0 y 5.0 para percepciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue positiva, alta y significativa ($r=0.720$ IC95%=0.631 a 0.789; $p=0.000$), por lo que se concluye que:

“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, es decir, a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan de forma proporcional sus percepciones sobre la fiabilidad del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.” [Tabla y figura 9]



p=0,000 **r=0,720** **IC95%=[0.631 a 0.789]**

Figura 9. Correlación positiva fuerte entre expectativa y percepción de la fiabilidad en el servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

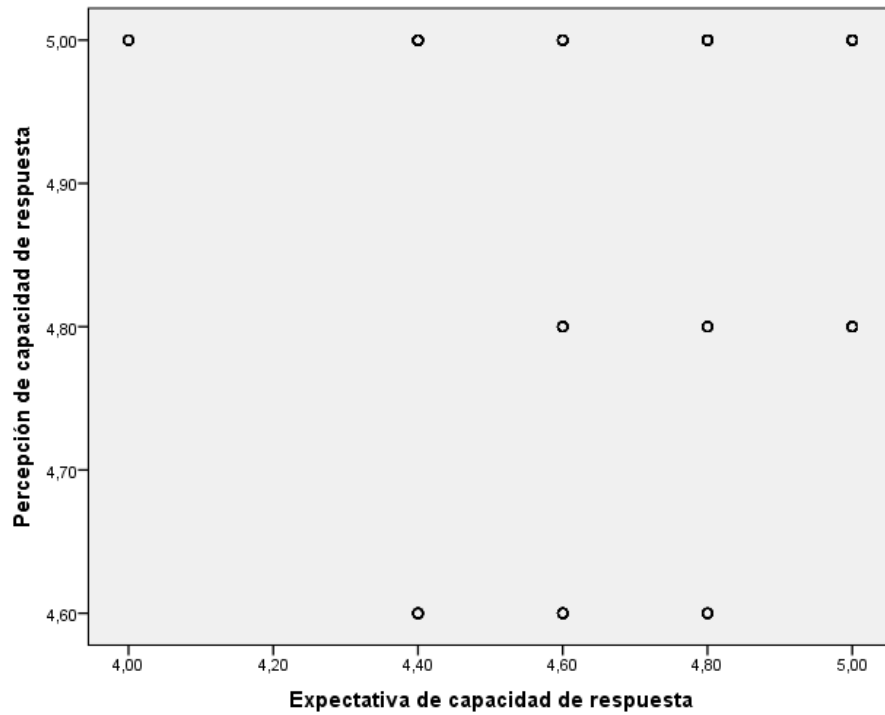
Tabla 10. Grado de apreciación de la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Capacidad de respuesta	Mediana	K-S	p*	pValor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	5.0	0.358	0,000	4.5	5,0		
Percepción	4.5	0.176	0.000	3.75	5.0	0,211	-0,097

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**: Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), r: direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.*

El análisis global mostró una mediana de expectativas de 5.0 y de percepciones de 4.5, evidenciándose una brecha negativa (Gap) entre percepción y expectativa. Los valores oscilaron entre 4.6 y 5.0 para expectativas y entre 3.75 y 5.0 para percepciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue negativa, muy baja y no significativa ($r=-0.097$; $p=0.211$), por lo que se concluye que:

“No se encontró relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”. [Tabla y figura 10]



$p=0,211$ $r=-0,097$ $IC95\%=[-0.239$ a $0.051]$

Figura 10. Nula correlación entre expectativa y percepción de capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

Comprobación de hipótesis específica 4

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

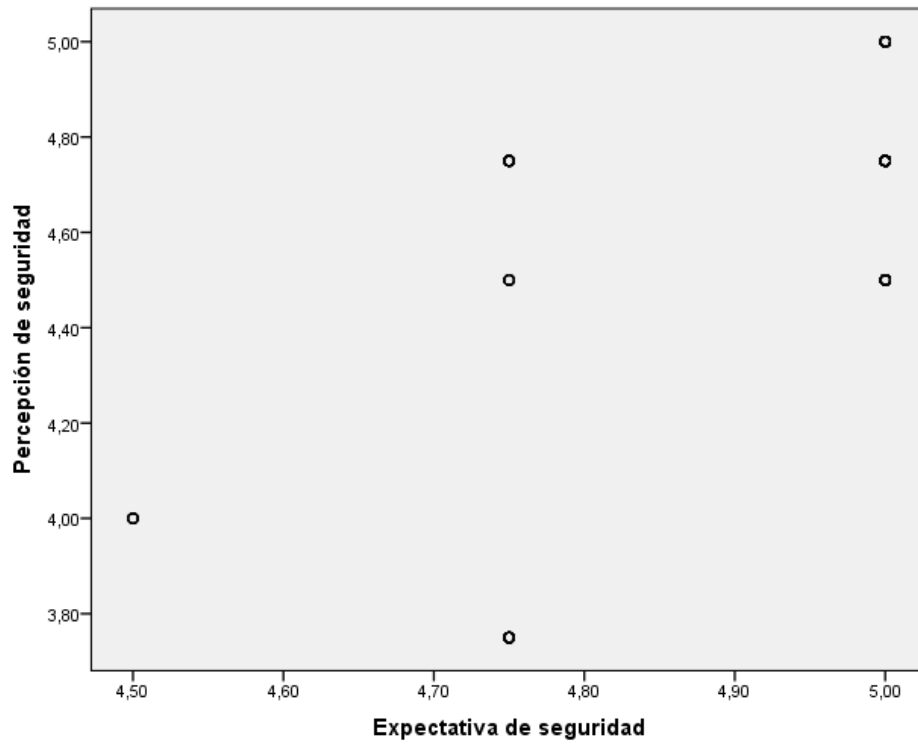
Tabla 11. Grado de apreciación de la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Seguridad	Mediana	K-S	p*	Valor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	5.0	0.541	0,000	4.75	5,0		
Percepción	5.0	0.535	0.000	4.75	5.0	0,038	0,670

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**: Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), r: direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.*

El análisis global mostró una mediana de expectativas de 5.0 y de percepciones de 5.0, evidenciándose ausencia de brecha (Gap) entre percepción y expectativa. Los valores oscilaron entre 4.75 y 5.0 para ambas mediciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue positiva, alta y significativa ($r=0.670$ IC95%=0.621 a 0.719; $p=0.000$), por lo que se concluye que:

“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, es decir, a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan de forma proporcional sus percepciones sobre la seguridad del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.” [Tabla y figura 11]



p=0,038 $r=0,670$ IC95%=[0.621 a 0.719]

Figura 11. Correlación positiva alta entre expectativa y percepción de la seguridad en el servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

Comprobación de hipótesis específica 5

Ho: “No existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Ha: “Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.

Se estableció una significancia teórica de 0,05 para probar las hipótesis.

Utilizando la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 12. Grado de apreciación de empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.

Empatía	Mediana	K-S	p*	Valor		Gap: PG-EG	
				Min	Max	p**	r
Expectativa	5.0	0.541	0,000	4.60	5,0		
Percepción	5.0	0.444	0.000	4.80	5.0	0,000	0,342

KS (p): Análisis de normalidad basado en el test de Kolmogorov Smirnov (los datos no presentan distribución normal $p < 0.05$), Min: Valor mínimo, Max: Valor máximo, Gap: Diferencia entre percepción y expectativa, p**:* Correlación de Spearman (significativo $p < 0,05$), *r:* direccionalidad que asumen las categorías Expectativa del paciente versus la percepción que brinda el servicio de odontopediatría.

En la dimensión Empatía, tanto la mediana de expectativas como la de percepciones fue 5.0, evidenciándose una similitud (Gap) entre lo esperado y lo percibido. Los valores oscilaron entre 4.60 y 5.0 para expectativas y entre 4.80 y 5.0 para percepciones. La prueba de Kolmogorov-Smirnov indicó que los datos no presentan distribución normal ($p=0.000$). Asimismo, la correlación de Spearman fue positiva, moderada y significativa ($r=0.342$ IC95%=0.211 a 0.562; $p=0.000$), por lo que se concluye que:

“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, es decir, a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan de forma proporcional sus percepciones sobre la empatía en el servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.” [Tabla y figura 12]

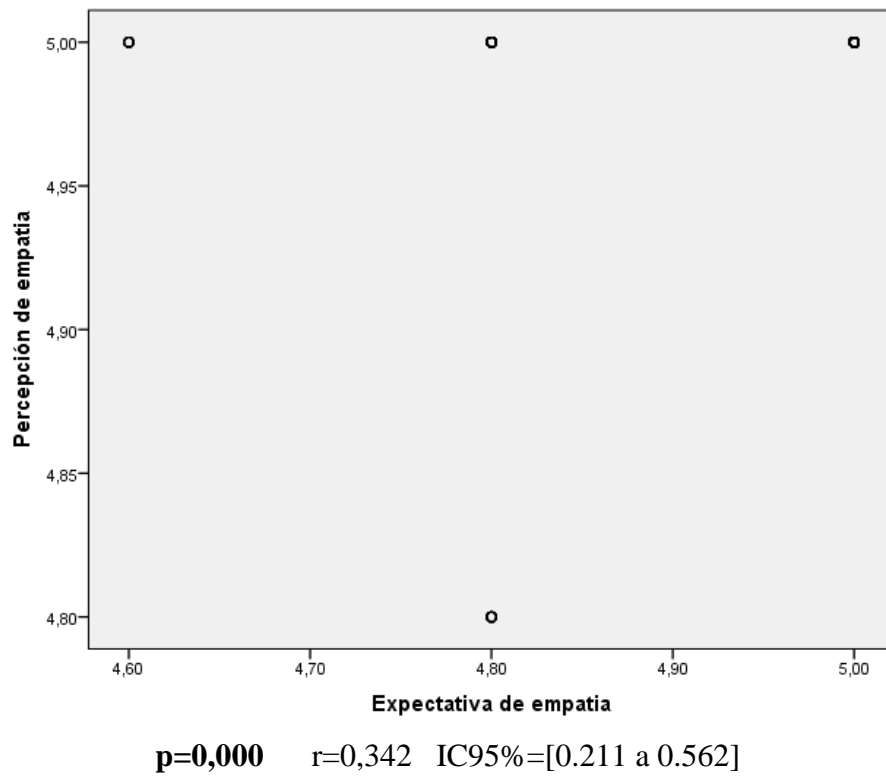


Figura 12. Correlación positiva moderada entre expectativa y percepción de empatía en el servicio de odontopediatria del Hospital Santa Maria de Socorro.

IV. Discusión

La evaluación sistemática de la calidad del servicio constituye un componente esencial de la gestión institucional, ya que permite identificar oportunidades de mejora, prevenir daños potenciales a los pacientes y reducir implicancias legales asociadas a la responsabilidad profesional. Esta necesidad cobra especial relevancia en el ámbito de la atención odontopediátrica, donde los pacientes acuden acompañados de sus padres y presentan requerimientos específicos de seguridad y trato humanizado. En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024, aportando evidencia para orientar la toma de decisiones y optimizar la calidad de la atención.

A la contrastación de la hipótesis general se rechazó la hipótesis nula dado que, se evidenció una correlación positiva y moderada entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, lo que coincide con la tendencia observada en diversos contextos sanitarios y odontológicos. Por ejemplo, Santana y Bauer (1) encontraron que la calidad del cuidado de enfermería en un hospital docente se asoció significativamente con la satisfacción del paciente, apoyando la idea de que la percepción del servicio está íntimamente vinculada al nivel de expectativas. De manera similar, Arocha et al. (2) y Salgado et al. (3) reportaron que en clínicas estomatológicas universitarias la satisfacción del usuario se correlaciona positivamente con la calidad percibida, validando el uso del SERVQUAL como herramienta para identificar brechas de servicio. Los resultados también son coherentes con los reportados por Sharka et al. (8), quienes en un hospital universitario encontraron que la capacidad de respuesta y factores relacionados con el personal son predictores significativos de la intención de revisita. Esto respalda la aplicación práctica de nuestros hallazgos: la necesidad de implementar talleres de capacitación en trato humanizado, comunicación efectiva y gestión de tiempos, que permitan alinear expectativas con percepciones y mejorar la capacidad de respuesta. La correlación positiva y significativa hallada en dimensiones como fiabilidad, seguridad y empatía coincide con los resultados de Solís Romero et al. (10) y Dopeykar et al. (12), quienes destacan que estas dimensiones son críticas para la confianza del usuario en servicios odontológicos, especialmente en contextos universitarios y hospitalarios. En contraste

con los hallazgos de Bakhtiar et al. (7), quienes reportaron brechas más amplias en clínicas privadas que en facultades de odontología, nuestro estudio mostró que la mayor brecha estuvo en la capacidad de respuesta, dimensión donde no se encontró correlación significativa, lo que sugiere procesos más sensibles a tiempos de espera y a recursos humanos disponibles en contextos hospitalarios públicos. Esta diferencia podría explicarse por limitaciones estructurales y de recursos propios del hospital público, así como por la alta demanda de atención pediátrica en comparación con el personal disponible. Desde la perspectiva de la beneficencia y la justicia, esto implica que reforzar estas áreas contribuye directamente al bienestar del paciente pediátrico y a la equidad en la atención. Otra aplicación práctica de los hallazgos es la necesidad de realizar evaluaciones periódicas (15, 16, 17) para monitorear las brechas entre expectativa y percepción y ajustar los procesos de atención. Este enfoque coincide con lo recomendado por la OMS en materia de seguridad del paciente (6), reforzando que las instituciones sanitarias deben tener políticas proactivas para mejorar la calidad asistencial. Finalmente, y en concordancia con los principios éticos y metodológicos (29, 30), se recomienda que futuras investigaciones amplíen el tamaño muestral y consideren diseños longitudinales que permitan evaluar la dinámica de los cambios en las percepciones y expectativas, tal como sugieren estudios recientes en entornos hospitalarios y universitarios (7, 8, 10). Esto permitirá una mayor generalización de los resultados y una comprensión más completa del impacto de las intervenciones de calidad en servicios odontopediátricos.

Con respecto a la dimensión elementos tangibles en el presente estudio se identificó una correlación positiva y alta entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($r=0.603$; $p<0.001$). Este hallazgo indica que, conforme aumentan las expectativas de los usuarios, también lo hacen sus percepciones sobre la infraestructura física, equipos, señalización y presentación del personal, lo que es coherente con la literatura internacional y nacional. Por ejemplo, Bakhtiar et al. (7) encontraron en Shiraz que la dimensión de tangibilidad mostró brechas significativas entre expectativas y percepciones tanto en clínicas privadas como en facultades de odontología, destacando que las mejoras en infraestructura y equipamiento repercuten directamente en la satisfacción del usuario. De modo similar, Dopeykar et al. (12) evidenciaron en Irán que los elementos tangibles son un determinante clave de la calidad percibida, especialmente cuando se utiliza SERVQUAL para medir brechas en servicios dentales. Asimismo,

estudios nacionales (16,17,19) corroboran que la infraestructura y disponibilidad de recursos físicos son factores altamente valorados por los usuarios en centros de salud odontológicos. Sin embargo, a diferencia de estudios como el de Salgado et al. (3), donde la empatía y la capacidad de respuesta fueron los factores más críticos para la satisfacción, en nuestro contexto los elementos tangibles alcanzaron una correlación elevada, lo que podría explicarse por las inversiones recientes en equipamiento y modernización del servicio, así como por la alta visibilidad que tiene el entorno físico para padres acompañantes en odontopediatría. Esta diferencia contextual sugiere que en un hospital público con población pediátrica, la primera impresión física del entorno puede ser un predictor más inmediato de satisfacción que otros factores más intangibles. En términos prácticos, este hallazgo implica que la mejora sostenida de los elementos tangibles debe considerarse una prioridad estratégica. Tal como señalan Sharka et al. (8), los factores tangibles tienen influencia indirecta sobre la intención de revisita, lo que puede traducirse en mayor adherencia a controles odontológicos, continuidad de la atención y fortalecimiento de la imagen institucional. Por lo tanto, mantener equipos actualizados, garantizar espacios limpios y funcionales, uniformes adecuados y señalización clara no solo reduce la brecha percepción-expectativa, sino que refuerza la confianza de los padres en la calidad del servicio ofrecido a sus hijos. Finalmente, alineados con las recomendaciones de la OMS sobre seguridad del paciente (6), la infraestructura adecuada y segura es un componente esencial para minimizar riesgos, mejorar la experiencia del usuario pediátrico y cumplir con los principios de beneficencia y no maleficencia. En conjunto, los resultados de esta dimensión sugieren que el fortalecimiento continuo de los elementos tangibles puede tener un impacto directo y sostenido en la satisfacción global y en la calidad percibida del servicio odontopediátrico.

Con respecto a la dimensión de fiabilidad en el presente estudio se identificó una correlación positiva, alta y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría ($r=0.720$; $p<0.001$). Este resultado indica que a medida que aumentan las expectativas, también se incrementan de forma proporcional las percepciones sobre el cumplimiento de compromisos, la precisión de los procedimientos y la consistencia del servicio, componentes esenciales de la fiabilidad según el modelo SERVQUAL. Nuestros hallazgos coinciden con los reportados por Bakhtiar et al. (7), quienes al evaluar clínicas privadas y una facultad de odontología en Shiraz encontraron que la fiabilidad constituye

uno de los pilares centrales de la calidad percibida, siendo la dimensión que más predice satisfacción cuando el servicio cumple lo prometido con exactitud y puntualidad. De manera semejante, Dopeykar et al. (12) identificaron brechas negativas en fiabilidad en servicios odontológicos iraníes, señalando que los tiempos de atención y la exactitud en los tratamientos son factores que más pesan en la percepción del paciente. En estudios latinoamericanos, Arocha et al. (2) y Salgado et al. (3) también confirman que la fiabilidad en clínicas estomatológicas universitarias es determinante para la confianza del usuario, ya que implica la ejecución correcta y oportuna de los procedimientos. Incluso en contextos no odontológicos, como el descrito por Santana y Bauer (1), la fiabilidad del cuidado se asocia con mayores niveles de satisfacción en hospitales docentes. La correlación alta encontrada en nuestra investigación sugiere que, en un hospital público con población pediátrica, el cumplimiento estricto de protocolos clínicos y administrativos es percibido por los padres como un indicador clave de calidad, lo que coincide con Solís Romero et al. (10), quienes destacan la importancia de mantener procesos consistentes en odontopediatría para sostener la satisfacción. Esta fortaleza puede estar relacionada con el uso sistemático de guías clínicas y la supervisión académica propia de los hospitales docentes, que tienden a reforzar los estándares de fiabilidad. En contraste, algunos estudios como el de Sharka et al. (8) en Arabia Saudí encontraron que la capacidad de respuesta y factores del personal tienen mayor peso que la fiabilidad en la intención de revisita. Esta diferencia puede explicarse por la saturación de la demanda y las diferencias culturales en la percepción de la puntualidad y cumplimiento, lo que resalta la importancia de contextualizar los hallazgos. Desde un punto de vista práctico, el hecho de que la fiabilidad muestre una correlación alta en nuestro estudio implica que invertir en protocolos claros, auditorías de calidad y capacitación del personal para cumplir plazos y estándares clínicos consolida la confianza del usuario pediátrico y su familia. La OMS enfatiza que la seguridad del paciente (6) y la reducción de riesgos dependen en gran medida de procesos fiables y reproducibles, por lo que mantener la fiabilidad alta no solo mejora la satisfacción, sino que protege a la institución de posibles implicancias legales (principios de beneficencia y no maleficencia). En resumen, nuestros hallazgos reafirman que la fiabilidad es una dimensión estratégica en servicios odontopediátricos hospitalarios, cuyo fortalecimiento tiene implicaciones directas en la continuidad de la atención, la intención de revisita y la imagen institucional, y alinea al hospital con las mejores prácticas internacionales en calidad de servicios odontológicos.

En nuestro estudio, la capacidad de respuesta mostró el porcentaje más bajo de satisfacción (65.7%) y la mayor proporción de insatisfacción (34.3%), y, a diferencia de las demás dimensiones, no se encontró correlación estadísticamente significativa entre las expectativas y las percepciones ($r=-0.097$; $p=0.211$). Este hallazgo indica que las percepciones sobre la rapidez, disponibilidad y disposición del personal para atender al usuario pediátrico no aumentan necesariamente con mayores expectativas, reflejando una brecha estructural entre lo esperado y lo recibido.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta nuestros hallazgos difieren con estudios como el de Sharka et al. (8), quienes encontraron que la capacidad de respuesta y factores relacionados con el personal son predictores significativos de la intención de revisita en un hospital universitario, y con el de Solís Romero et al. (10) en odontopediatría en Lima, donde la capacidad de respuesta también se correlacionó positivamente con la satisfacción. La diferencia podría explicarse por la sobrecarga de demanda y limitaciones de recursos en un hospital público, en comparación con clínicas privadas o con mayor disponibilidad de personal. Otros estudios en Latinoamérica (16,17,19,20) han mostrado brechas similares en capacidad de respuesta en centros odontológicos públicos, asociándolas con tiempos de espera prolongados, turnos sobrecargados y limitaciones logísticas. En nuestro contexto, además de atender pacientes pediátricos, se requiere coordinar con sus acompañantes adultos, lo que puede aumentar la complejidad y el tiempo del proceso. Todo esto reduce la posibilidad de que una expectativa elevada se traduzca en una percepción igualmente alta, anulando la correlación. Desde una perspectiva práctica, estos hallazgos subrayan la necesidad de intervenciones focalizadas para mejorar la capacidad de respuesta, tales como: Incrementar y distribuir adecuadamente los recursos humanos, optimizar los flujos de atención para reducir tiempos de espera, implementar sistemas de turnos y comunicación previa con padres y tutores, capacitar al personal en manejo de pacientes pediátricos y en estrategias de trato rápido y eficaz. La ausencia de significancia en esta dimensión también puede leerse como una oportunidad para replantear procesos internos: si la percepción no acompaña a la expectativa, es probable que los padres estén desalineados con la realidad del servicio o que los procesos de atención no sean transparentes ni predecibles para ellos. La OMS (6) enfatiza que la seguridad del paciente y la calidad asistencial incluyen no solo procedimientos técnicos seguros, sino también una respuesta rápida y organizada ante la demanda. En resumen, la falta de correlación significativa en

la capacidad de respuesta sugiere un área crítica de mejora en el servicio de odontopediatría. Abordar esta brecha con estrategias de gestión y optimización de procesos podría no solo aumentar la satisfacción, sino también alinear expectativas y percepciones, favoreciendo la intención de revisita y fortaleciendo la imagen institucional.

Con respecto a la dimensión seguridad en nuestro estudio se alcanzó medianas idénticas en expectativas y percepciones (5.0), evidenciando ausencia de brecha significativa y una correlación positiva, alta y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos ($r=0.670$; $p=0.038$). Este resultado indica que las percepciones sobre la competencia profesional, la cortesía del personal, la confidencialidad y el sentido de confianza en el servicio odontopediátrico aumentan proporcionalmente con las expectativas de los padres/tutores, mostrando un alineamiento sólido entre lo esperado y lo recibido. Estos hallazgos coinciden con Bakhtiar et al. (7), quienes encontraron que en la facultad de odontología de Shiraz la dimensión seguridad presentó las brechas más bajas respecto a otras dimensiones, y con Dopeykar et al. (12), que también reportaron brechas mínimas en seguridad en servicios odontológicos iraníes, resaltando su importancia para la satisfacción global. Asimismo, los estudios latinoamericanos de Solís Romero et al. (10) y Quispe (18) han mostrado que la seguridad y el trato profesional generan altos niveles de confianza y fidelización en los usuarios odontológicos. La concordancia con estudios previos sugiere que en un entorno hospitalario público como el nuestro, la supervisión académica, los protocolos de bioseguridad y el entrenamiento continuo del personal han fortalecido la percepción de seguridad. Esta fortaleza puede explicarse también por la implementación de normas internacionales y nacionales de bioseguridad, así como por la visibilidad que tienen los procedimientos preventivos para los padres acompañantes (uso de EPP, esterilización, control de infecciones). En contraste, algunos estudios (3, 8, 16) han reportado brechas mayores en seguridad en contextos donde los protocolos no se comunican claramente a los pacientes o existe rotación constante de personal. La diferencia con nuestro hallazgo puede atribuirse al enfoque sistemático en la formación y a la cultura institucional del hospital docente, que garantiza continuidad y uniformidad en las prácticas. Desde el punto de vista práctico, mantener la seguridad en niveles altos tiene varias implicaciones para reforzar la confianza de los padres para aceptar tratamientos en sus hijos y con ello es posible disminuir riesgos legales y clínicos, alineándose con los principios de no maleficencia y

beneficencia, permite aplicar políticas proactivas de calidad que pueden replicarse en otras dimensiones con brechas mayores (p.ej., capacidad de respuesta). En conjunto, la alta correlación en seguridad encontrada en este estudio reafirma que la protección del paciente y la competencia profesional son pilares fundamentales de la calidad del servicio odontopediátrico y deben seguir fortaleciéndose mediante capacitación continua, auditorías periódicas y comunicación efectiva con padres y tutores.

Con respecto a la dimensión empatía en el presente estudio, mostró medianas iguales en expectativas y percepciones (5.0), con una brecha mínima y una correlación positiva, moderada y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos ($r=0.342$; $p<0.001$). Este resultado sugiere que a medida que aumentan las expectativas también tienden a incrementarse las percepciones sobre la empatía del servicio odontopediátrico, lo que refleja un grado aceptable de alineación entre lo esperado y lo recibido en cuanto a trato personalizado, comprensión de necesidades y comunicación con padres y tutores. Nuestros hallazgos son coherentes con los de Solís Romero et al. (10), quienes en centros odontopediátricos de Lima encontraron que la empatía constituye uno de los factores más sensibles para la satisfacción parental, y con Sharka et al. (8), que reportaron en un hospital universitario que la empatía y factores del personal influyen significativamente en la intención de revisita. Asimismo, estudios latinoamericanos (16,17,19,20) han documentado que la atención personalizada y la disponibilidad para responder dudas de los acompañantes son claves para la confianza en el servicio. En contraste, Bakhtiar et al. (7) y Dopeykar et al. (12) encontraron que la empatía presentaba las mayores brechas negativas en clínicas privadas, lo que difiere de nuestro hallazgo. Esta diferencia podría explicarse por el entorno hospitalario docente, donde existe una cultura institucional centrada en la formación académica y protocolos de atención humanizada, así como el tamaño moderado de la muestra y la supervisión de profesionales y residentes, lo que tiende a homogenizar el trato al usuario. Desde un punto de vista práctico, la correlación moderada hallada indica fortaleza pero también oportunidad de mejora. Dado que la empatía en odontopediatría involucra tanto al niño como a sus padres/tutores, es fundamental reforzar las habilidades blandas del personal (escucha activa, comunicación asertiva, manejo de la ansiedad infantil) mediante talleres de capacitación y supervisión continua. Estas acciones no solo fortalecen la empatía, sino que incrementan la confianza, la adherencia a tratamientos y la satisfacción global, alineándose con los principios de beneficencia y justicia. La OMS (6) subraya que la

atención centrada en el paciente es un pilar de la seguridad y calidad asistencial; en este sentido, mantener altos estándares de empatía en un servicio odontopediátrico hospitalario refuerza la experiencia del paciente y de su familia, reduce reclamaciones y potencia la imagen institucional. En suma, la dimensión Empatía en nuestro estudio confirma que el trato humanizado y la atención personalizada son factores estratégicos para la calidad del servicio odontopediátrico, y su fortalecimiento puede servir de modelo para otras dimensiones con mayores brechas, como la capacidad de respuesta.

Este estudio presenta varias limitaciones que deben considerarse al interpretar los resultados. En primer lugar, el diseño transversal solo permitió capturar la satisfacción de los usuarios externos en un momento específico, sin evaluar la dinámica temporal de las percepciones y expectativas. Futuros estudios podrían adoptar diseños longitudinales o de cohortes, lo que permitiría seguir a los mismos pacientes a lo largo del tiempo y analizar cómo evolucionan su satisfacción y sus expectativas después de intervenciones de mejora o cambios en la gestión del servicio. En segundo lugar, aunque la muestra incluyó 169 participantes, su tamaño y representatividad limitan la extrapolación de los resultados a otras poblaciones o contextos hospitalarios. Se sugiere que investigaciones posteriores amplíen la muestra e incluyan diversos hospitales o centros odontopediátricos (multicéntricos) para mejorar la validez externa y permitir análisis comparativos entre regiones o tipos de institución. En tercer lugar, el uso de SERVQUAL aplicado a acompañantes adultos constituye un sustituto indirecto de la percepción pediátrica; futuros estudios podrían desarrollar y validar instrumentos específicos para medir la satisfacción de pacientes pediátricos, siguiendo experiencias como la de Alazmah et al. (11), quienes diseñaron encuestas adaptadas a niños. Asimismo, no se evaluaron variables cualitativas que pudieran explicar con mayor profundidad las razones detrás de las brechas identificadas; se recomienda que próximos estudios integren métodos mixtos (entrevistas en profundidad, grupos focales) para explorar la experiencia del usuario y complementar los datos cuantitativos y/o estudios de asociación con los factores sociodemográficos que expliquen probabilísticamente el porqué del hallazgo. Por último, no se evaluaron factores contextuales adicionales (como recursos humanos, infraestructura disponible en cada turno, tiempo real de espera o número de procedimientos realizados), que podrían ayudar a explicar la ausencia de correlación en dimensiones como la capacidad de respuesta. Futuros trabajos deberían incorporar

indicadores objetivos del proceso asistencial para relacionarlos con la percepción subjetiva del paciente.

Finalmente, este estudio es sólido porque es uno de los primeros en evaluar sistemáticamente la calidad de los servicios odontológicos pediátricos en un hospital público peruano utilizando la herramienta SERVQUAL completa. Una de sus principales fortalezas radica en la aplicación estandarizada del instrumento a una muestra probabilística sistemática, lo que aumenta la fiabilidad interna y minimiza el sesgo de selección. Además, el estudio incluyó validación de contenido por jueces expertos y prueba piloto, asegurando la consistencia interna del cuestionario ($\alpha=0,674$), en concordancia con las recomendaciones metodológicas de Pedrosa et al. (32). La medición simultánea de cinco dimensiones críticas (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) permitió un análisis comparativo integral, detectando fortalezas y áreas críticas de mejora en cada dimensión. Los resultados ofrecen evidencia empírica para priorizar acciones de mejora en el servicio odontopediátrico, particularmente en la capacidad de respuesta, y consolidar áreas fuertes como seguridad y empatía; esto coincide con estudios nacionales previos en servicios odontológicos públicos Rodríguez 2018 (13); Manrique 2022 (21); Núñez 2022 (22) que destacan la importancia de intervenir en infraestructura, tiempos de atención y trato personalizado para aumentar la satisfacción. Esta evidencia permite diseñar talleres de capacitación focalizados, optimizar flujos de atención y alinear procesos internos con las expectativas de los usuarios, reforzando la imagen institucional y reduciendo riesgos legales asociados a la atención pediátrica, como sugiere la OMS en seguridad del paciente (6) y Mirandani y Setijanto (9) sobre gestión de riesgos. Asimismo, este estudio contribuye a la validación y aplicabilidad del modelo SERVQUAL en contextos de odontopediatría hospitalaria, ampliando la literatura existente como la de Bakhtiar et al. 2025 (7); Sharka et al. 2024 (8); Dopeykar et al. 2018 (12). También respalda la hipótesis de que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía son determinantes universales de la satisfacción, mientras que la capacidad de respuesta puede variar según recursos y contexto, enriqueciendo la teoría sobre calidad percibida en servicios de salud (Massip et al. 2008 (15); Solís Romero et al. 2021 (10)). El uso de análisis correlacional no paramétrico (Rho de Spearman) en lugar de pruebas paramétricas garantizó resultados robustos ante la falta de normalidad, cumpliendo estándares internacionales de investigación en calidad de servicios de salud. Asimismo, el diseño permitió comparar brechas entre percepción y expectativa de manera

precisa en cada dimensión, sentando bases para futuros estudios longitudinales o multicéntricos que midan la dinámica de la satisfacción en el tiempo y exploren la percepción directa de niños mediante instrumentos adaptados Alazmah et al. 2021 (11). En conjunto, estas fortalezas e implicancias posicionan al presente estudio como referencia para la planificación estratégica y la investigación en calidad de servicios odontopediátricos, tanto a nivel nacional como regional.

V. Conclusiones

1. Se identificó una correlación positiva y moderada entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($\rho=0.581$; IC95%: 0.462–0.695; $p<0.001$). Este hallazgo permite concluir que existe una relación significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos, de modo que a mayor expectativa también tienden a incrementarse de forma proporcional las percepciones sobre la calidad y satisfacción del servicio recibido durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.
2. Se evidenció una correlación positiva y alta entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($\rho=0.603$; IC95%: 0.401–0.619; $p<0.001$). Este hallazgo permite concluir que existe una relación significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios en relación con los elementos tangibles del servicio, de modo que a medida que aumentan las expectativas también se incrementan proporcionalmente las percepciones sobre los elementos tangibles durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.
3. Se identificó una correlación positiva, alta y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($r=0.720$; IC95%: 0.631–0.789; $p<0.001$). Este hallazgo permite concluir que existe una relación significativa entre las expectativas y la satisfacción en relación con la fiabilidad del servicio, de modo que a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan proporcionalmente sus percepciones sobre la fiabilidad del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.
4. En la dimensión capacidad de respuesta no se encontró correlación significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($r=-0.097$; IC95%: -0.278 a 0.087 ; $p=0.211$). Este resultado permite concluir que, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024, las percepciones sobre la capacidad de respuesta del servicio no se incrementaron de manera proporcional con las expectativas de los

usuarios, evidenciando la necesidad de fortalecer esta dimensión para reducir la brecha entre expectativa y percepción.

5. Se evidenció una correlación positiva, alta y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($r=0.670$; IC95%: 0.523–0.777; $p=0.038$). Este resultado permite concluir que, existe una relación significativa entre las expectativas y la satisfacción en relación con la seguridad del servicio, de modo que a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan proporcionalmente sus percepciones sobre la seguridad del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.
6. Se identificó una correlación positiva, moderada y significativa entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro ($r=0.342$; IC95%: 0.198–0.472; $p<0.001$). Este hallazgo permite concluir que, existe una relación significativa entre las expectativas y la satisfacción en relación con la empatía del servicio, de modo que a medida que aumentan las expectativas de los usuarios, también se incrementan proporcionalmente sus percepciones sobre la empatía del servicio durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.

VI. Recomendaciones

1. Fortalecer de manera integral la calidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro mediante talleres periódicos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal, con el fin de alinear expectativas y percepciones de los usuarios externos y consolidar una cultura de mejora continua.
2. Implementar programas de mejora y mantenimiento de infraestructura, equipos y recursos materiales que incidan directamente en los elementos tangibles del servicio, reforzando así la percepción positiva de los usuarios y manteniendo la correlación favorable hallada en el estudio.
3. Desarrollar protocolos estandarizados y auditorías internas orientadas a garantizar la fiabilidad del servicio como cumplimiento de tiempos, resultados y procesos, reforzando los aspectos que generan mayor confianza y aprovechando la relación positiva entre expectativa y satisfacción.
4. Priorizar talleres de capacitación específicos sobre atención rápida y resolución eficiente de necesidades, ya que en esta dimensión no se encontró relación significativa entre percepción y expectativa. Esto permitirá identificar cuellos de botella, optimizar tiempos de espera y reducir la brecha entre lo esperado y lo percibido.
5. Consolidar la formación continua del personal en protocolos de bioseguridad, comunicación efectiva y trato profesional, manteniendo la percepción elevada en seguridad y reforzando las prácticas que sostienen la confianza del usuario.
6. Promover programas de entrenamiento en habilidades blandas y atención centrada en el paciente, tales como escucha activa, comunicación asertiva y trato humanizado, con el fin de potenciar la empatía del personal y sostener la correlación positiva encontrada entre expectativa y satisfacción.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Santana J, Bauer A. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev. Latino-Am. [Internet]; 2014. 22 (03): 454-460 Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=en&format=pdf>
2. Arocha M, Márquez S, Estrada G, Rivera A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora”. Rev. Medisan. [Internet]; 2015. 19(10): 1209 - 15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005
3. Salgado I, Amador L, Mendoza J, Pallares M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional Odontológica. [Internet]; 2016. 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
4. Hernández J, Forero C. Concepciones y percepciones sobre salud, calidad de vida, actividad física en una comunidad académica de salud. Revista Cubana de Enfermería. 2011 Abril- Junio; 27(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192011000200008
5. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. En. México: Prentice Hall: 6ta Edición; [Internet]; 1996. Citado 17 de Marzo de 2021. Disponible en: <https://www.docdroid.net/qTdJwnK/administracion-6ta-edicion-j-a-f-stonerr-e-freeman-d-r-gilbert-jr-bypriale-fl-pdf>
6. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2018. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
7. Bakhtiar M, Ardakani M, Mokarram MR, Ansarifard S, Vossoughi M. The Quality of Providing Dental Services in the School of Dentistry and Private Clinics in Shiraz, Based on the SERVQUAL Model. J Dent (Shiraz). 2025 Jun 1;26(2):121-130. doi: 10.30476/dentjods.2024.99413.2149. PMID: 40510223; PMCID: PMC12153477
8. Sharka R, Sedayo L, Morad M, Abuljadayel J. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. Front Oral Health [Internet]. 12 de abril de 2024 [citado 21 de septiembre de 2025];5. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/oral-health/articles/10.3389/froh.2024.1362659/full>

9. Mirandani D, Setijanto D. Dental Care Service Quality Assists in Comprehensive Clinical Dental Risk Management: A Narrative Review. *J Int Oral Health*. junio de 2022;14(3):209.
10. Alazmah A, Parekh S, Bhatia S, Ashley P. Developing a child patient satisfaction survey: a quality improvement project. *Eur Arch Paediatr Dent*. 2021;22(2):209–17. <http://dx.doi.org/10.1007/s40368-020-00567->
11. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)*. 2018 Nov-Dec;15(6):430-436. PMID: 30534171; PMCID: PMC6243813.
12. AlMutairi MA. Parents' satisfaction with pediatric dental care provided by dental college, Riyadh. *J Int Soc Prev Community Dent*. 2016 Nov-Dec;6(6):542-548. doi: 10.4103/2231-0762.195520. PMID: 28032046; PMCID: PMC5184388.
13. Solís-Romero DL, Manrique-Chávez JE, Manrique-Chávez JE. Marketing relacional y satisfacción de usuarios externos de tres centros odontológicos especializados en Odontopediatría. Lima, 2019. *Rev. Estomatol. Hered*. 2021;31(4):281–8. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v31i4.4096>
14. Yachas-Taípe, R. Calidad de servicio en el consultorio de Odontopediatría del HONADOMANI “San Bartolomé” [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. 218 encuestados; instrumento SERVQUAL de 26 preguntas. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39497>
15. Camacho-Guzmán JC. Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar, departamento de Odontopediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño, diciembre 2016-mayo 2017 [tesis de maestría]. Lima (PE): Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2477>
16. Quezada-Ramírez IY. Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II, Clínica Odontológica *ULADECH Católica* [tesis de pregrado]. Chimbote (PE): Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2019.
17. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017 [tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4400>

18. Delgado J, Bueno C, Brito C. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. 2019. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores Año VI, Publicación #2, Enero 2019. Recuperado de: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>
19. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es
20. Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. Odontol. Act. [Internet]. 2023; 8(2):1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v8i2.773>
21. Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Revista Odontología. Universidad Central del Ecuador. 2023,26(2), Julio - Diciembre, pp. 14-21. Doi: <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
22. Quispe V. Relación del nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud, Puno – 2021. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. Piura. 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78053>
23. Alvarado C. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Odontología de un Centro de Salud, Loreto, 2022. Escuela de Posgrado. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. Lima, 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107967>
24. Paucar L. Satisfacción del usuario asociado a la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Sapallanga-2021. Repositorio Institucional UPLA. [Internet]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/6137>
25. Manrique P. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Nueva Esperanza. Lima, 2022. Repositorio Institucional Universidad Norbert Wiener [Internet]. Lima. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7650>
26. Núñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. Repositorio digital institucional

- Universidad Cesar Vallejo [Internet]. Lima, 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85278>
27. Alarcón R, Gallardo M, Saccsara M. Satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención de los servicios intermedios y finales del Centro de Salud Los Licenciados. Ayacucho Perú. Rev Investigación [Internet]. 2021; 29(2):267-76. Disponible en: <https://revistas.unsch.edu.pe/index.php/investigacion/article/view/347>
 28. Becerra H. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la provincia de Calca - Cusco -2019. Repositorio Institucional - UNSAAC. Escuela de Posgrado. Cusco. 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6814>
 29. Saavedra J. Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres, 2021. Repositorio digital institucional Universidad Cesar Vallejo. Lima, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
 30. Baltazar D. Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018. Repositorio Institucional UNDAC [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156>
 31. Guzmán A. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro de salud de Arequipa, 2021. Repositorio Institucional – Continental. Universidad Continental. Disponible en: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11240>
 32. Fabian A, Podesta L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [online]. 2022, vol.22, n.1. Doi: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
 33. Hernández R, Fernández C, Baptista M. 6ta. ed. México: Mcgraw-hill education; 2017. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
 34. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL 1.1 (2021): 66-78. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

VIII. Anexos.

Anexo 1. Instrumentos de recolección de información.

N° ENCUESTA:	
<i>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN EL SERVICIO DE ODONTOPEDIATRIA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO -ICA</i>	
NOMBRE DEL ENCUESTADOR:	
FECHA	HORA DE INICIO _____ HORA FINAL _____
<p><i>Estimado usuario externo estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción de atención que recibió en el servicio de odontopediatría del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.</i></p>	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. CONDICIONES DEL ENCUESTADO	<i>USUARIO</i>
	<i>ACOMPañANTE</i>
2. EDAD DEL PACIENTE	
3. SEXO	<i>FEMENINO</i>
	<i>MASCULINO</i>
4. NIVEL DE ESTUDIO	<i>ANALFABETO</i>
	<i>PRIMARIA</i>
	<i>SECUNDARIA</i>
	<i>SUPERIOR TECNICO</i>
	<i>SUPERIOR UNIVERSITARIO</i>
5. TIPO DE SEGURO POR EL CUAL SE ATIENDE	<i>SIS</i>
	<i>SOAT</i>
	<i>NINGUNO</i>
	<i>OTRO</i>
6. TIPO DE USUARIO	<i>NUEVO</i>
	<i>CONTINUADOR</i>
	<i>REINGRESANTE</i>

EXPECTATIVAS							
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el consultorio de odontopediatría. Utilice una escala a numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.							
N°		Preguntas	1	2	3	4	5
1	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa.					
2	E	Que la consulta con el odontólogo se realice en el horario programado					
3	E	Que la atención se realice respetando la programación.					
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.					
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad					
6	E	Que la atención en caja o en el módulo de admisión, del Seguro Integral de salud (SIS) sea rápida.					
7	E	Que la atención para tomarse el análisis de Laboratorio sea rápida.					
8	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida.					
9	E	Que la atención de farmacia sea rápida					
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.					
11	E	Que el odontólogo le realice una evaluación oral completa y minuciosa per el problema de salud que motiva su atención.					
12	E	Que d odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
13	E	Que el odontólogo que atenderá su problema de salud le inspire confianza.					
14	E	Que el personal del consultorio de odontopediatría le trate con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	E	Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.					
16	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención.					

17	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
18	E	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.					
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.					
20	E	Que el consultorio cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.					

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de odontopediatría. Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámite para la atención en el consultorio de odontopediatría?					
2	P ¿El odontólogo le atendió en el horario programado?					
3	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
4	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
5	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
6	P ¿La atención en caja o en el módulo de atención de admisión SIS fue rápida?					
7	P ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
8	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
9	P Que la atención de farmacia fue rápida.					
10	P Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio.					
11	P ¿El odontólogo le realizó una evaluación oral completa y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
12	P ¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
13	P ¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza?					
14	P ¿El personal del consultorio le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	P ¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					

17	P	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos secundarios?						
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?						
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa le parecen adecuados para orientar a los pacientes?						
20	P	¿El consultorio de odontopediatra contó con personal para informar y orientar a los pacientes?						
21	P	¿Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?						

Anexo 2. Consentimiento informado.

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” VICERRECTORADO DE INVESTIGACION

“Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María
del Socorro – Ica Perú” 2023

Tesista: C.D. Alicia Munares Lovaton

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,, identificada con DNI N°, en pleno uso de mis facultades mentales y de manera voluntaria otorgo mi consentimiento para participar en el Proyecto de Tesis Titulado: “Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro – Ica” Año 2023, bajo la dirección la C.D. Alicia Munares Lovaton, egresada de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

He sido informada en detalle sobre el propósito, objetivos, procedimientos, beneficios, y riesgos de este estudio. Comprendo que mi participación es completamente voluntaria.

Entiendo que los datos recopilados durante este estudio se utilizarán únicamente para fines de investigación y que se mantendrán confidenciales. Mi privacidad será protegida, y cualquier información que se comparta fuera del estudio se mantendrá anónima.

Declaro que he recibido una copia de este consentimiento informado para mi propio registro. Comprendo que este consentimiento informado es válido para mi participación en el estudio.

Fecha

Firma del usuario externo:

HUELLA

Nombre del usuario externo:

DNI:

REVOCADO

Firma del usuario externo

HUELLA

Nombre del usuario externo:

DNI:

Anexo 3. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María Del Socorro, Ica-Perú, 2023

TESISTA: C.D. Alicia Munares Lovaton

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACION MUESTRA	DISEÑO	INTRUMENTOS
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el periodo de setiembre de 2023 a mayo de 2024?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de apreciación de elementos tangibles en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, en el tiempo de setiembre de 2023 a mayo de 2024.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Evaluar el grado de apreciación en los elementos tangibles del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto al servicio recibido en el área de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de setiembre de 2023 a mayo de 2024”</p> <p><u>Hipótesis específica</u></p> <p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a los elementos tangibles</p>	<p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Satisfacción del usuario externo</p> <p>Expectativa (E)</p> <p>Percepción (P)</p> <p>Gap=P-E=</p> <p>Satisfecho (+) Gap\geq0</p> <p>Insatisfecho(-) Gap<0</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p><u>Población</u></p> <p>300 usuarios externos</p>	<p>Estudio cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario SERQUAL • Encuesta

<p>período de septiembre de 2023 a mayo de 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024?</p> <p>¿Cuál es la apreciación de los pacientes externos sobre la dimensión capacidad de respuesta y atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.?</p>	<p>período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.</p> <p>Determinar el nivel de fiabilidad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.</p> <p>Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión capacidad de respuesta del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.</p>	<p>del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”</p> <p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la fiabilidad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”</p> <p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”</p>			<p><u>Muestra</u></p> <p>169 usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro Ica</p>		
--	---	---	--	--	---	--	--

<p>¿Cuál la apreciación de los pacientes externos de la dimensión seguridad y la atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.?</p>	<p>Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión seguridad del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.</p>	<p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la seguridad en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.</p>					
<p>¿Cuál la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía y la atención en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.?</p>	<p>Determinar la apreciación de los usuarios externos acerca de la dimensión empatía del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024.</p>	<p>“Existe relación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios externos respecto a la empatía en el servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, durante el período de septiembre de 2023 a mayo de 2024”.</p>					

Anexo 4. Valoración de los jueces expertos

Validez del instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA

"Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María Del Socorro, Ica-Perú, 2023"

JUCIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a) : Mag. CD. Ricardo David Martínez Muñante

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de recolección de datos, se solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5, donde:

1= Muy poco 2= Poco 3= Regular 4= Aceptable 5= Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad De medición y observación					X	
Presentación y formalidad del instrumento				X		
TOTAL				19		

Puntuación

- De 4 a 11 :No valido, reformular
- De 12 a 14 :No valido, modificar
- De 15 a 17 :Valido, mejorar
- De 18 a 20 :Valido, aplicar

Apellidos y Nombres:	Ricardo David Martinez Muñante
Grado Académico:	Magister
COP:	24365
ORCID	0000-0002-136-674X
Especialidad	



Validez del instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA

"Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María Del Socorro, Ica-Perú, 2023"

JUCIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a) : Mg. Vilcas Lazo, Alex Arturo

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de recolección de datos, se solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5, donde:

1= Muy poco 2= Poco 3= Regular 4= Aceptable 5= Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					x	
Validez de criterio metodológico					x	
Validez de intención y objetividad De medición y observación					x	
Presentación y formalidad del instrumento					x	
TOTAL					20	

Puntuación

De 4 a 11 :No valido, reformular

De 12 a 14 :No valido, modificar

De 15 a 17 :Valido, mejorar

De 18 a 20 :Valido, aplicar

Apellidos y Nombres:	Mg. Vilcas Lazo, Alex Arturo
Grado Académico:	Magister en Odontología
COP:	30485
ORCID	0000-0002-9507-0153
Especialidad	Cirujano dentista


Firma

Validez del instrumento de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA

“Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontopediatría del Hospital Santa María Del Socorro, Ica-Perú, 2023”

JUICIO DE EXPERTO

Estimado juez experto(a) : Doc. Flores Valenzuela Felix Antonio

Instrucción: Luego de analizar y cotejar el instrumento de recolección de datos, se solicita dar su opinión para la validez de aplicación, en base a su criterio y experiencia profesional y según los criterios descritos a continuación:

NOTA: Para cada criterio considere la escala de 1 a 5, donde:


1= Muy poco 2= Poco 3= Regular 4= Aceptable 5= Muy aceptable

CRITERIO DE VALIDEZ	PUNTUACION					OBSERVACIONES
	1	2	3	4	5	
Validez de contenido					X	
Validez de criterio metodológico					X	
Validez de intención y objetividad De medición y observación				X		
Presentación y formalidad del instrumento					X	
TOTAL					19	

Puntuación

- De 4 a 11 :No valido, reformular
- De 12 a 14 :No valido, modificar
- De 15 a 17 :Valido, mejorar
- De 18 a 20 :Valido, aplicar

Apellidos y Nombres:	FLORES VALENZUELA FELIX ANTONIO
Grado Académico:	DOCTOR
COP:	6713
ORCID	0000-0003-4631-0832
Especialidad	ODONTOLOGO


Firma

Anexo 5. Validez interna del instrumento

Se aplicó el índice de confiabilidad alfa de Cronbach, en una prueba piloto de 40 participantes, y los datos se reemplazaron en el algoritmo que se detalla a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K=Numero de ítems

Vi=Varianza de cada ítem

Vt=Varianza total

Nº	Reactivos																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
18	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

Resumen del procesamiento de los casos y resultados de los estadísticos de fiabilidad

Casos	Resumen de casos		Estadísticos de fiabilidad	
	N	%	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Válidos	40	100,0	0,674	22
Excluidos	0	0,0		
Total	40	100,0		

Fuente: Visor de resultados IBM SPSS versión 22 en español

Conclusión:

Posterior al análisis de los datos, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,624. Este valor indica que la consistencia interna del instrumento es aceptable para la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontopediatría del Hospital Santa María del Socorro, Ica-Perú. En este sentido, se concluye que el instrumento aplicado proporciona mediciones estables y consistentes, adecuadas para los fines del presente estudio.

Anexo 6. Resolución de aprobación del proyecto.



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 003-EPG-UNICA-2024

Ica, 04 de enero de 2024

Visto:

El expediente N° 1883, de fecha 08 de noviembre de 2023, presentado por la egresada **MUNARES LOVATON ALICIA**, participante en la **MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA**, solicitando la aprobación del Proyecto de Tesis "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOPEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA-PERÚ, 2023**", para optar el Grado Académico de Maestro; y en cumplimiento con los requisitos señalados en el Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA;

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Art. 19° del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, se establece que el egresado presenta la solicitud a la Dirección de la Escuela de Posgrado pidiendo la designación del asesor sugerido o propuesto. En caso de no proponer, podrá pedir en su solicitud que se le asigne uno.

Que, conforme al Art. 19°, inciso 3. del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA, el Director de la Escuela de Posgrado es Quien designa al asesor del proyecto de tesis.

Que, conforme al Art. 19°, inciso 8. del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA una vez aprobado el proyecto de tesis, este será desarrollado por el egresado de la Maestría durante un plazo de seis (06) meses como mínimo, debiendo concluirse en un plazo máximo de treinta y seis (36) meses, pudiéndose prorrogar el plazo por dos (2) meses más. Vencido el plazo, el asesorado tendrá que presentar un nuevo proyecto.

En uso de las atribuciones conferidas al Director de la Escuela de Posgrado, señaladas en el artículo N°17 del Reglamento interno 870

de la Escuela de Posgrado, concordante con el Estatuto de la UNICA y la Ley Universitaria N°30220.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Proyecto de Tesis Titulado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE ODONTOPEDIATRÍA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO, ICA-PERÚ, 2023**", presentado por **MUNARES LOVATON ALICIA**, participante en **MAESTRÍA EN ODONTOLOGÍA**, en estricto cumplimiento del Art. 19°, inciso 7. del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la UNICA.

Artículo 2°.- Designar como Asesor del desarrollo del Trabajo de Tesis a la **Dra. CARMEN LUISA CHAUCA SAAVEDRA**.

Artículo 3°.- Otorgar en un plazo mínimo de seis (6) meses, debiendo concluirse en un plazo máximo de treinta y seis (36) meses, que vence el **03 de enero de 2027**, conforme a lo dispuesto en el Artículo 19° inciso 8 del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", para la presentación del informe final.

Artículo 4°.- Inscribir en el Libro de Registro de Proyectos de Investigación aperturando una carpeta individual para la anotación de los avances de la acotada investigación.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

Anexo 7. Fotografía



Fotografía 1: Explicación del consentimiento informado a usuaria externa de 39 años que acude al servicio de odontopediatría del Hospital Santa María de Socorro