Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLOGIA

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA:

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al Informe Final de Tesis cuyo título es:

Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Presentado por:

Bach. ROJAS ASTOCAZA GUSTAVO DONATO

Del nivel de PREGRADO de la Facultad de ODONTOLOGÍA, el resultado obtenido del porcentaje de similitud es el 3% por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO

Según Reglamento de Evaluación de Originalidad

El operador del programa informático evaluador de originalidad, aprueba el Informe Final de tesis por tener un porcentaje de similitud inferior a los límites establecidos por el reglamento.

Para dar fe se adjunta el reporte de similitud con el software de verificación de originalidad **iThenticate**.

Ica, 07 de agosto de 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Dr. MANUEL RICARDO ROJAS MORALES
Director de la Unidad de Investigación

Abg. YESIKA YANINA HUAMANÍ VALENCIA
Operador del Programa Informático
Evaluador de Originalidad
Facultad de Odontología

07-08-2025 hrs: 2:13 p.m.

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Odontología

Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Línea de investigación

Salud pública y conservación del medio ambiente

TESIS

AUTOR:

Bach. Rojas Astocaza Gustavo Donato

Ica - Perú

2025

DEDICATORIA:

A mis padres, por el amor, la educación, los valores inculcados, por el apoyo incondicional, que me permitieron crecer y estudiar esta hermosa carrera, a mis maestros de la facultad por todas sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTOS:

Agradecer a Dios por protegerme siempre y por darme fortaleza para superar dificultades.

A mi asesora, por su apoyo, por sus conocimientos brindados y confianza en mi trabajo.

ÍNDICE

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	9
II.	ESTRATEGIA METODOLÓGICA	17
III.	RESULTADOS	22
IV.	DISCUSIÓN	30
V.	CONCLUSIONES	33
VI.	RECOMENDACIONES	34
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
VIII.	ANEXOS	40

Anexo 1. Matriz de consistencia 44

Anexo 2. Matriz de operacionalización 48

Anexo 3. Consentimiento informado 50

Anexo 4. Evidencias fotográficas 51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencias y porcentajes del género de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 22
Tabla 2. Datos descriptivos de la edad de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 23
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 24
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad en su dimensión fiabilidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 25
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad en su dimensión capacidad de respuesta de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 26
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 27
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 28
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 22
Gráfico 2. Edad de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 23
Gráfico 3. Frecuencias y porcentajes del del nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 24
Gráfico 4. Nivel de calidad en su dimensión fiabilidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 25
Gráfico 5. Nivel de calidad en su dimensión capacidad de respuesta de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 26
Gráfico 6. Nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 27
Gráfico 7. Nivel de calidad de atención en su dimensión empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 28
Gráfico 8. Nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024 29

RESUMEN

La calidad de atención en los servicios de salud influye directamente en la satisfacción del usuario. En odontología, la percepción de los pacientes sobre los servicios recibidos permite evaluar la eficiencia de los procesos asistenciales y la atención al cliente. La Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica enfrenta el reto de combinar la formación académica con la atención de calidad a los pacientes. El objetivo fue determinar el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de dicha clínica en 2024. Se realizó un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo y de diseño no experimental. La población fue de 720 pacientes y se trabajó con una muestra de 258, utilizando un cuestionario SERVQUAL para medir la calidad del servicio. Los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes perciben un nivel bajo de calidad de atención (91,1%). En el componente de fiabilidad, se reportó baja percepción (91,1%) y en capacidad de respuesta, la atención fue calificada como baja (85,7%). Respecto a seguridad, se evidenció una percepción más favorable (75,6%). En empatía, el (89,1%) percibió baja calidad, mientras que en aspectos tangibles también se reportó un nivel bajo (89,1%). Se concluye que el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante 2024 es bajo en un (91,1%).

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad de servicio, SERVQUAL, atención odontológica, clínica universitaria.

ABSTRACT

The quality of care in healthcare services directly influences user satisfaction. In dentistry, patient perceptions of the services received allow for the evaluation of the efficiency of care processes and customer service. The Dental Clinic of San Luis Gonzaga University in Ica faces the challenge of combining academic training with quality patient care. The objective was to determine the level of quality of care through user satisfaction among patients at the clinic in 2024. A quantitative, observational, descriptive, and non-experimental study was conducted. The population was 720 patients and a sample of 258 was used, using a SERVQUAL questionnaire to measure service quality. The results showed that the majority of patients perceived a low level of quality of care (91.1%). Regarding reliability, a low perception was reported (91.1%), and regarding responsiveness, care was rated as low (85.7%). Regarding safety, a more favorable perception was evident (75.6%). Regarding empathy, (89.1%) perceived low quality, while a low level was also reported in tangible aspects (89.1%). It is concluded that the level of quality of care based on user satisfaction among patients at the Dental Clinic of San Luis Gonzaga University in Ica during 2024 is low at (91.1%).

Keywords: User satisfaction, service quality, SERVQUAL, dental care, university clinic.

I. INTRODUCCIÓN

Las preocupaciones, deseos y puntos de vista de los pacientes sobre los servicios de salud deben investigarse cuidadosamente debido a su impacto potencial en la utilización y satisfacción. La percepción de la calidad de los servicios de salud depende de las prioridades de las partes interesadas y las actitudes hacia el sistema de salud en general.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la calidad de la atención médica implica garantizar que cada paciente reciba un conjunto adecuado de servicios de diagnóstico y tratamiento para obtener el mejor cuidado posible[1].

La evaluación de la satisfacción de los pacientes considera una variedad de factores, especialmente centrados en sus expectativas. La percepción de aquellos que reciben atención sobre su salud es un concepto complejo, que va desde la calidad del trato recibido hasta aspectos del proceso de atención.

La satisfacción del paciente puede afectar la utilización de la atención médica donde, a nivel mundial, el acceso dental es un desafío[2]. La mayoría de los países en desarrollo carecen de servicios que estén "disponibles o accesibles para la población en general"[3].

La calidad en los servicios de salud no depende solo del personal médico o de los odontólogos, sino también de los propios pacientes[4]. Ambos tienen un rol importante en cómo se vive y se percibe la atención[5]. Por eso, los factores que influyen en la calidad del servicio se pueden dividir en dos tipos: los que tienen que ver con el profesional que atiende, y los que dependen del paciente[5,6].

Por el lado del profesional, influyen aspectos como su manera de comunicarse, su preparación técnica, cómo explica los tratamientos, la puntualidad, la facilidad para acceder al servicio, cómo está organizada la atención, y los resultados que se logran con el tratamiento[7]

En cambio, los factores que dependen del paciente incluyen su edad, género, nivel de estudios, situación económica, estado civil, salud general y emocional, personalidad, si suele ir al dentista con frecuencia, su nivel de ansiedad y cómo se siente en general con su vida[8].

También hay otros elementos que hacen que una persona se sienta bien o no con la atención, como el tiempo que tiene que esperar, lo rápido que consigue una cita, si los horarios son accesibles, si el lugar es fácil de llegar, el costo del tratamiento, cómo

está equipado el consultorio, si está limpio, si hay buena esterilización y si se maneja bien el dolor durante los procedimientos[9].

En el contexto peruano, la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto crucial tanto en las instituciones públicas como privadas, y está sujeta a la regulación del Ministerio de Salud. Este ministerio ha designado a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD)[4] para supervisar cómo se proporcionan los servicios de prevención y promoción de la salud, así como para garantizar la protección y defensa de los derechos de quienes utilizan estos servicios[4].

Las facultades de Odontología, en su calidad de instituciones académicas, se dedican a la educación, atención de pacientes e investigación. Tienen la importante tarea de preparar a los estudiantes para que la atención que proporcionen satisfaga las necesidades y expectativas de los pacientes que los visitan[10].

En el ámbito odontológico a nivel nacional, varios estudios, como los llevados a cabo por Musayon J[11] y Tarqui N-Toro G[12], se enfocaron en identificar los factores que influencian la decisión de la población de acudir o no al dentista cuando lo necesitan, principalmente realizados en clínicas universitarias. Esto requiere considerar todos los factores relevantes, incluidos los conocimientos del paciente y del personal médico, con el objetivo de lograr resultados óptimos y minimizar los riesgos de efectos adversos, además de garantizar la satisfacción del paciente. Sin embargo, las deficiencias en nuestro sistema de salud actual impiden ofrecer esta calidad de atención, lo que ha llevado a muchos usuarios a buscar servicios privados a pesar de los costos asociados[13]. Esta situación ha generado un entorno competitivo en el campo de la odontología, caracterizado por un aumento en el número de facultades que ofrecen esta carrera y una mayor competencia en el mercado laboral para los graduados en odontología.

Sin embargo, existe información escasa que aborden el nivel de calidad y el grado de satisfacción al utilizar los servicios odontológicos en la Clínica Odontológica de la UNSLG; se reconoce el alto índice de abandono de usuarios y la confusión entre los operadores durante su funcionamiento. Esto se debe a que el servicio proporcionado en estas instalaciones no solo beneficia a los usuarios, sino que también forma parte del entrenamiento preprofesional de los estudiantes de la facultad de odontología.

Por lo tanto, es crucial que cada facultad busque distinguir a sus egresados mediante la promoción de la calidad en la atención, ya que este factor se vuelve cada vez más relevante. Además, la realidad de muchas escuelas odontológicas, en lo que respecta a la parte actitudinal de los alumnos en las clínicas, está más dedicada a la obtención de una nota y al cumplimiento del récord clínico que se les pide, dejando de lado la satisfacción de la calidad de atención del paciente usuario que ellos atienden.

Asimismo, se consideraron los siguientes antecedentes:

Pupuche A[19] realizó un estudio durante el 2022 en Chiclayo con la finalidad conocer cómo se sienten los pacientes respecto a la atención que reciben en el Centro Especializado en Formación Odontológica de Chiclayo, usando como guía el modelo SERVPERF. Para ello, se encuestó a 104 personas adultas que fueron atendidas durante el 2019 en los cursos de Clínica Integral del Adulto I y II. La mayoría de quienes participaron eran mujeres (76%) y la edad promedio fue de 37 años. En general, los resultados fueron bastante positivos: el 96.74% de los pacientes consideró que la atención fue satisfactoria. Al analizar más a fondo, se vio que lo que más valoraron fue el buen estado de los ambientes y equipos del consultorio (aspectos tangibles), con una puntuación del 99%. También destacaron la seguridad que sintieron durante la atención (98.5%), la confianza en los profesionales (98.1%), el trato amable y cercano (empatía) con 94.3%, y por último, la rapidez y disposición del personal para atender (capacidad de respuesta), que obtuvo un 93.8%.

Solano M[14], realizó un estudio en Argentina durante el 2022, el cual tuvo como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención del paciente integral que asistió a las clínicas odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca. El diseño fue transversal descriptivo observacional, usando como instrumento el SERVQUAL. Se obtuvo que, de los 51 pacientes participantes, una buena aceptación de las diferentes dimensiones, categorizando a la calidad de atención como adecuada. No se encontró relación entre las variables edad, sexo y calidad de atención.

Sanchez N[18], en Cusco durante el 2022, realizó un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad San Antonio Abad del Cusco. Utilizaron un diseño de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 244 pacientes. Se utilizó la encuesta con escala SERVQUAL. La mayoría de las personas encuestadas, un 88%, dijo haber recibido una buena atención, y todos, es decir, el 100%, tenían buenas expectativas sobre el servicio que iban a recibir. Sin embargo, al comparar lo que esperaban con lo que realmente vivieron, se encontraron varias debilidades en la calidad de atención. Por ejemplo, solo el 68.9% sintió que podía confiar plenamente en el servicio (fiabilidad). En cuanto a la capacidad de respuesta, es decir, qué tan rápido y eficaz

fue el personal para atender sus necesidades, el 62.3% opinó que la atención fue baja. También se notaron problemas en la seguridad (68% percibió deficiencias), en la empatía o trato humano (el 50.8% sintió poca comprensión o cercanía), y en los aspectos tangibles, como el estado del consultorio o los equipos, donde el 64.8% notó carencias.

En el estudio realizado por Klaassen[7] en EE.UU., durante el 2021, buscó identificar los factores clave que inciden en la satisfacción de los pacientes en el contexto de una clínica dental universitaria. El diseño cualitativo del estudio implicó la participación de 7827 individuos a quienes se les administró una encuesta. Los resultados evidenciaron que el 84,7% de los participantes expresaron niveles de satisfacción, mientras que el 15% indicó insatisfacción y un mínimo 0,3% mostró neutralidad. En cuanto a la percepción de la calidad de atención, se encontró que el 90% de los participantes se mostraron satisfechos, el 8% expresó insatisfacción y el 2% mantuvo una postura neutral.

Vilca C y De la Cruz I[20] en Huancayo durante el 2020 tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. Con un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y transversal. En este estudio participaron 100 pacientes. Al preguntarles cómo se sintieron con la atención recibida, la gran mayoría, un 73%, dijo estar muy satisfecha, mientras que el 27% mencionó que la atención fue buena. Lo más destacable es que todos los pacientes coincidieron en que la calidad de atención fue excelente.

Al Saffan A[13], et al., en Arabia Saudita, en el 2019, emprendió un estudio con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción en relación con la calidad de la atención dental brindada a los pacientes en las clínicas dentales de la Universidad Riyadh Elm. La muestra consistió en 600 participantes a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados revelaron que el 89% de los participantes coincidió en que fue sencillo obtener una cita en las clínicas dentales, y el 59% expresó un alto nivel de satisfacción con el desempeño del personal de recepción. La mayoría de los participantes se mostraron satisfechos con el proveedor del tratamiento (80%), el 82% estuvo satisfecho con los honorarios del tratamiento, el 74% manifestó un alto grado de satisfacción con la limpieza, el 81% estuvo de acuerdo en que el profesional tratante y el personal de apoyo demostraron compasión y afecto.

Salazar J[15], realizó un estudio en Huancayo durante el 2019 para determinar la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de servicio odontológico de la clínica dental "Spa San Antonio" en el año 2018. En cuanto al método, el estudio fue de tipo básico, de diseño descriptivo-correlacional. La población se conformó por 176 pacientes y la muestra fue de 123 pacientes. La técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados mostraron que el 63,4% están "muy satisfechos" y que la calidad es considerada como "muy buena" por el 76,4%. Y respecto a las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de la variable calidad de atención.

Pardave S y Vasquez T[16] en Lima durante el 2019 tuvieron como objetivo evaluar la calidad de atención que perciben los pacientes en el servicio de odontología del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima, bajo un diseño de estudio de tipo transversal y descriptivo. Se trabajó con 125 pacientes que acudieron a la facultad. Utilizaron la encuesta SERVPERF para medir la percepción de la calidad de atención odontológica. Se encontró que existe asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida con el ingreso salarial mensual ($p<0,05$). La conclusión refiere que el mayor número de pacientes encuestados representados por el 60% (75), percibió una calidad de atención extremadamente buena en el servicio de odontología del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima.

Bazan S[17], en Lima durante el 2019, buscó determinar la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. El diseño fue de enfoque cuantitativo. Además, fue un estudio básico. La muestra fue de 95 usuarios. Se encontró que La percepción de calidad de la clínica dental varía entre los pacientes, con un 62,5% calificándola como regular, un 25% como buena y un pequeño porcentaje del 12,5% como mala. En términos de infraestructura y equipamiento, la clínica cumple con los estándares normativos básicos para un establecimiento de salud de nivel I-3. Asimismo, en cuanto a las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección, la clínica cumple con los requisitos aplicables a un centro odontológico.

El informe final implica una exploración profunda de los principios científicos fundamentales relacionados con la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio. Se enfoca en definir estos conceptos específicamente en el contexto de la atención odontológica, con el objetivo de presentar una síntesis clara. Autores

como Numpaque-Pacabaque[21], et al., lo describen como la capacidad de una entidad u organización para satisfacer todas las necesidades de sus clientes o pacientes, particularmente en el ámbito de la salud, donde los clientes se denominan consumidores de salud dental.

Frente a este contexto, surge la interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024?, diversos estudios han evidenciado que, si bien existen protocolos institucionales de atención, en muchos casos no se traducen en experiencias positivas para los pacientes. En ese sentido, esta investigación se desarrolla con el fin de conocer si los niveles de satisfacción del usuario permiten evaluar objetivamente la calidad de los servicios ofrecidos, aportando así evidencia local que complemente los antecedentes ya existentes y contribuya a la mejora continua en el ámbito de la atención odontológica universitaria.

A pesar de que la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica ofrece servicios diversos, carecen de herramientas para evaluar los procedimientos dentales, lo que impide conocer la calidad de la atención prestada. Por esta razón, es fundamental analizar aspectos que no se limitan al tratamiento en sí mismo, sino que abarcan otros aspectos complementarios como la información proporcionada, el trato recibido, la eficacia del servicio, la seguridad y la privacidad, entre otros. Comprender la conexión entre la satisfacción y la calidad permitirá identificar puntos fuertes y áreas de mejora, facilitando así el inicio de un proceso de mejora continua. La utilidad metodológica radica en determinar el nivel de calidad de la atención proporcionada en la clínica odontológica y la satisfacción de los pacientes. Esto implica evaluar la discrepancia entre las expectativas iniciales de los pacientes y su percepción real de la atención recibida. Se considera la opinión de los usuarios sobre su experiencia con la atención recibida para identificar posibles deficiencias o áreas de mejora. Estas observaciones proporcionan una base sólida para diseñar estrategias que mejoren el servicio y fortalezcan la reputación de nuestra institución.

Además, tiene una relevancia práctica ya que tiene como objetivo informar a las autoridades responsables de instituciones públicas y privadas en el ámbito de la salud sobre el cuidado proporcionado por los cirujanos dentistas a los pacientes, según la percepción de estos últimos. Esto puede llevar a la implementación de

estrategias que fomenten nuevas actitudes y cambios en la atención de la salud bucal hacia una perspectiva más integral que debe ofrecerse al paciente.

Ante lo mencionado se plantearon los siguientes objetivos: como objetivo general se planteó determinar el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024.

Y como objetivos específicos, fueron identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de fiabilidad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024; identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de capacidad de respuesta mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024; identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024; identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024; identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024.

Para alcanzar los objetivos propuestos y facilitar su comprensión, este trabajo se ha organizado en cinco capítulos, de la siguiente forma:

El Capítulo I corresponde a la introducción, donde se brinda una perspectiva general del estudio. En este apartado se expone de manera resumida la problemática investigada, se incluyen antecedentes recientes sobre el tema y se argumenta la relevancia y pertinencia del trabajo. Asimismo, se define con claridad el objetivo principal de la investigación.

El Capítulo II describe la metodología empleada, detallando el enfoque adoptado para desarrollar el estudio. Se precisan el tipo y diseño de investigación, así como el método de selección de la población y muestra. Además, se explican los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información, junto con el modo en que se analizaron los datos para responder a los objetivos planteados.

En el Capítulo III se presentan los resultados, los cuales están respaldados con análisis estadísticos y se ilustran mediante tablas y gráficos que facilitan su interpretación.

El Capítulo IV está dedicado a la discusión de los resultados, realizando un contraste entre los hallazgos del estudio y los obtenidos en investigaciones previas, lo que contribuye a enriquecer la comprensión de los conceptos y enfoques analizados.

Finalmente, el Capítulo V recoge las conclusiones, formuladas a partir del cumplimiento de los objetivos. También se proponen recomendaciones para futuros estudios relacionados, seguidas por la lista de referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

- **Tipo, nivel y diseño de Investigación**

  • Tipo de investigación: La investigación es de tipo observacional, descriptivo y transversal, ya que no se manipulan las variables de estudio, como la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El enfoque es observacional, puesto que el investigador solo se limita a observar y registrar las percepciones de los pacientes sin intervenir en el proceso. Al ser descriptiva, su objetivo es detallar las características de la calidad de atención y satisfacción en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica. Además, se clasifica como transversal porque los datos se recogen en un solo punto en el tiempo, permitiendo obtener una visión instantánea de la situación sin seguimiento longitudinal.

  • Nivel de investigación: El nivel de la investigación es descriptivo, ya que el propósito principal es describir y caracterizar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida en la Clínica Odontológica. Se busca detallar los aspectos específicos de la calidad de atención percibida, sin entrar en causalidades o relaciones entre variables.

  • Diseño de investigación: El diseño de investigación es no experimental, ya que no se interviene ni se manipulan las variables (como la satisfacción o la calidad de la atención). Solo se observa la relación entre estas variables tal como se presentan en la realidad.

  El diseño es de corte transversal porque la recolección de datos se realizará en un único momento, lo que permite obtener una instantánea de la situación de la satisfacción de los pacientes en un periodo específico.

- **Población**

  Estuvo conformada por pacientes que se atienden en las áreas de la "Clínica Odontológica", como Operatoria, Endodoncia, Periodoncia, Diagnóstico, Prótesis parcial y removible, Prótesis total, Odontopediatría y Radiología Oral, siendo una afluencia aproximada de 180 pacientes mensuales según área de Estadística, considerado los 4 meses de recolección, se reconoce 720.

- **Muestra**:

  El tamaño de la muestra será calculado por la siguiente fórmula:

$$n = \frac{720 * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = “Dimensión de la muestra”
N = “Población”
Z = “Valor crítico de nivel de confianza”
p = “Probabilidad de éxito”
q = “Probabilidad de fracaso”
e = “Margen de error”

Con un grado de seguridad de 95% y un margen de error de 5%, el tamaño de la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{720 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (720 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 258

El tamaño de la muestra fue de 258 pacientes.

Criterios de inclusión

- Paciente que acudan a la Clínica Odontológica U.N.S.L.G. durante los meses de recolección de datos
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que acepten de manera voluntaria y firmen el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años de edad

Criterios de exclusión

- Pacientes que no desean participar el estudio
- Pacientes con enfermedad sistémica
- Pacientes con algún impedimento físico o mental
- Pacientes que solo realizan consulta y ningún tratamiento dental
- Acompañantes de los pacientes.

- **Tipo de muestreo**:

  Muestreo probabilístico

- **Hipótesis:**

  General

  No aplica por ser de tipo descriptivo

- **Variables de la Investigación**

  Variable de interés:

  -Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

  Variable de caracterización:

  -Edad

  -Sexo

- **Técnicas de recolección de datos**

  La técnica de recolección de datos que se empleó en esta investigación fue la encuesta estructurada, la cual es una de las más utilizadas para medir la satisfacción del usuario en contextos de atención en salud. Esta técnica permite obtener información directa de los pacientes sobre su experiencia con la calidad de la atención recibida en la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga.

  Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en el momento de la atención en la clínica odontológica, aplicando un cuestionario estructurado con 42 preguntas de tipo cerrada, con 15 minutos aproximadamente por participante, en cada una de las áreas correspondientes.

  Se aseguró el consentimiento informado de todos los participantes, quienes deberán entender que su participación es voluntaria y sus respuestas serán confidenciales.

  Se implementó medidas para garantizar la anonimidad de los encuestados, protegiendo su identidad y datos personales.

  El uso de los datos obtenidos se limitó a los fines de la investigación, garantizando el respeto a la privacidad de los pacientes.

Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Cuestionario SERVQUAL para medir la Calidad de Servicio

La encuesta SERVQUAL[22] analiza la discrepancia entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, pacientes, beneficiarios, etc.) en cuanto a lo que esperan recibir y sus percepciones sobre el servicio ofrecido por una organización. Esto puede considerarse como una forma de medir la calidad del servicio, y la brecha entre estas dos puede señalar áreas de mejora. Su uso en español se validó en América Latina por Michelsen Consulting en 1992.

El cuestionario cuenta con 5 dimensiones:

1. Fiabilidad (4 ítems)
2. Capacidad de respuesta (4 ítems)
3. Seguridad (4 ítems)
4. Empatía (5 ítems)
5. Aspectos tangibles (4 ítems)

Y con una calificación mediante una escala de Likert numérica de 1 al 7, donde 1 como menor calificación y 7 como la mayor.

Para definir la calidad de atención Odontológica se aplicó la fórmula:

Calidad = (Percepción) - (Expectativa).

A partir de esta fórmula, se pueden presentar tres escenarios:

- Cuando lo que el paciente esperaba es más de lo que realmente percibió, se interpreta como un nivel bajo de calidad en el servicio.
- Si la atención superó lo que el paciente esperaba, entonces se considera un nivel alto de calidad en el servicio.
- Cuando la atención recibida fue exactamente como el paciente la esperaba, se interpreta como un nivel regular de calidad en el servicio.

Confiabilidad y validez del instrumento.

El cuestionario de SERVQUAL, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención[22].

En el artículo publicado por Cabello[23] titulado "Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud". Con un coeficiente de alfa de Crombach de 0.984.

- **Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos**

Los datos fueron obtenidos a través de encuestas estructuradas a los pacientes que hayan recibido atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga. Las encuestas fueron orientadas a medir distintos aspectos de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, abordando áreas como la atención del personal, el ambiente clínico, la duración de los servicios, y la efectividad del tratamiento.

Una vez recopilados los cuestionarios, se procedió a la codificación de las respuestas. Las respuestas cualitativas (por ejemplo, comentarios abiertos) fueron codificadas en categorías temáticas. Las respuestas cuantitativas (por ejemplo, escalas de satisfacción) fueron asignadas a valores numéricos para facilitar el análisis estadístico.

Los datos codificados serán ingresados en una base de datos en un software estadístico como SPSS o Excel. Este paso es crucial para organizar los datos de manera sistemática, asegurando su integridad y facilidad de acceso para su análisis posterior.

Análisis descriptivo: Se llevó a cabo un análisis descriptivo para caracterizar la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Se utilizó medidas estadísticas básicas como frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para presentar la distribución de las respuestas. Este análisis permitió conocer la tendencia general de la satisfacción de los pacientes.

Frecuencia y porcentaje: Para analizar las respuestas cerradas (por ejemplo, preguntas de opción múltiple).

Promedios y desviaciones estándar: Para calcular el grado de satisfacción global de los usuarios con respecto a cada uno de los aspectos evaluados (tiempo de espera, trato del personal, calidad del servicio, etc.).

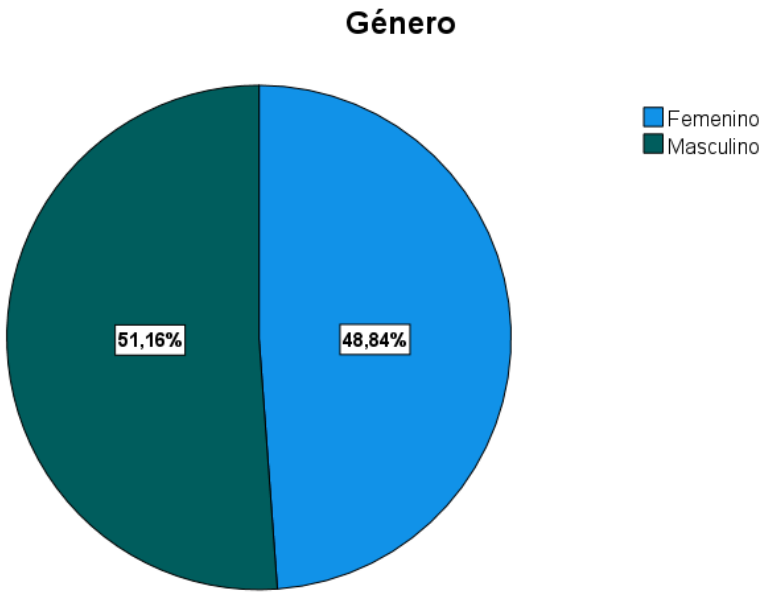
III. RESULTADOS

Presentación e interpretación de resultados

Tabla 1. Frecuencias y porcentajes del género de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	126	48,8
Masculino	132	51,2
Total	258	100,0

Gráfico 1. Género de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

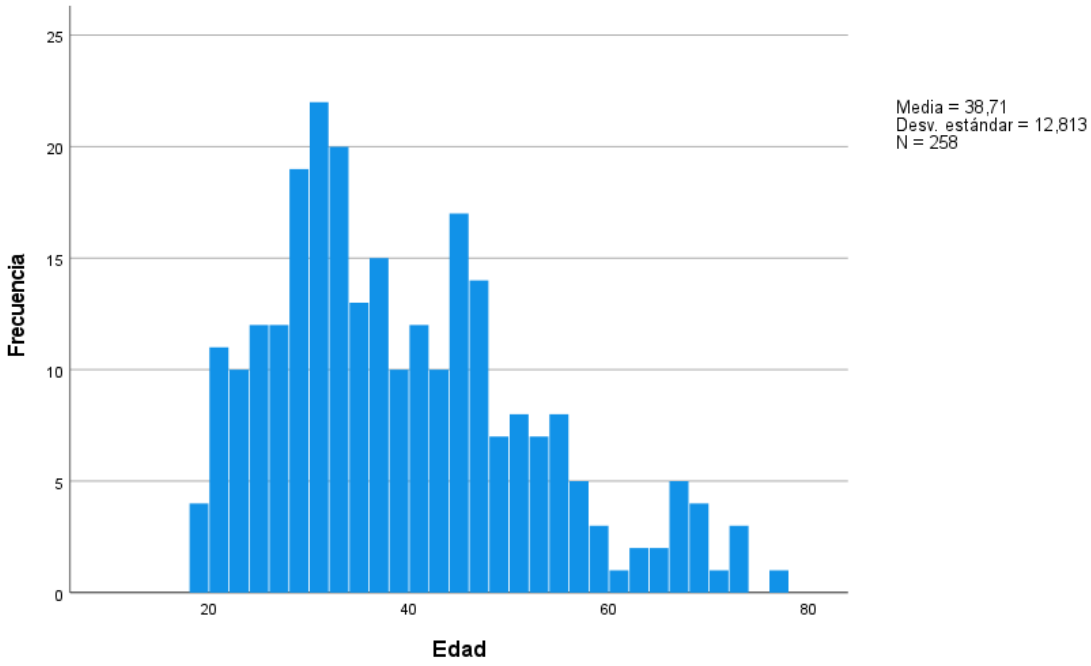


Interpretación: Del total de participantes, el (51,2%) son del género masculino, y el (48,8%) del género femenino.

Tabla 2. Datos descriptivos de la edad de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

	N	Mínimo	Máximo	Media
Edad	258	19	76	38,71

Gráfico 2. Edad de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



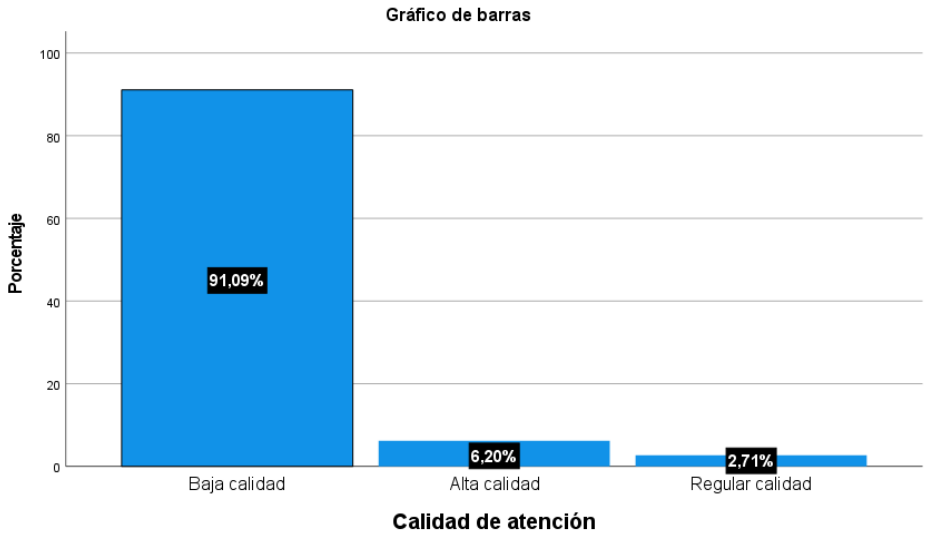
Interpretación: Se puede observar que existían mayor cantidad de pacientes con edades entre 25 a 35 años y 45 años, asimismo el rango de edad iba desde los 19 años hasta los 76 años con un promedio de edad de 38.71 años.

Tabla 3. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	235	91,1
Alta calidad	16	6,2
Regular calidad	7	2,7
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



Interpretación:

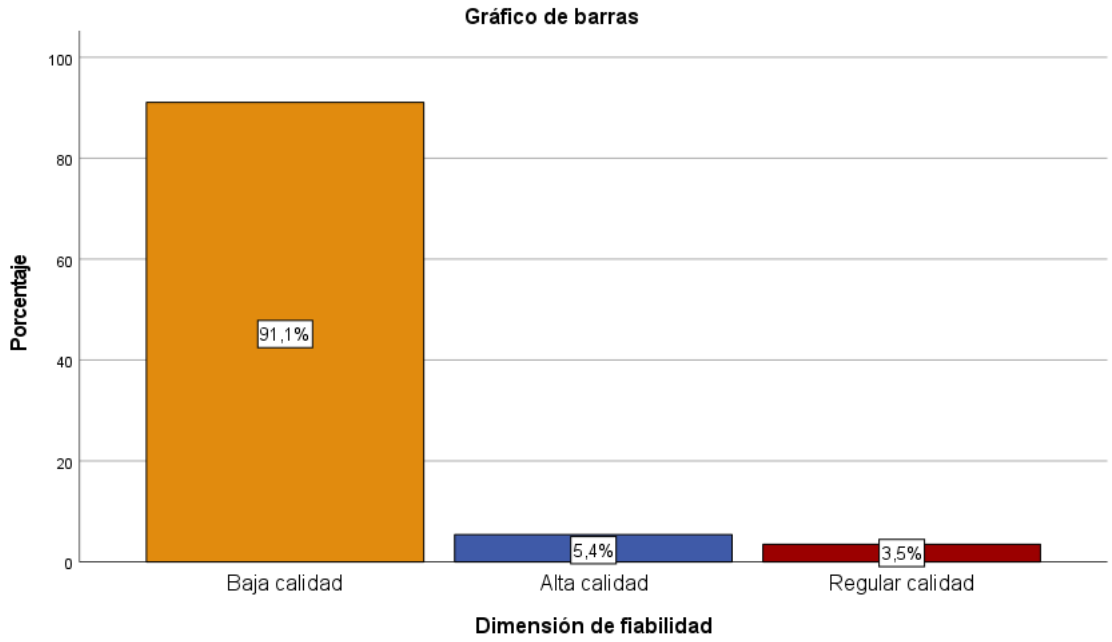
La tabla y gráfico 3 muestra el nivel general de calidad de atención según la percepción de los pacientes. La mayoría de los pacientes (91,1%) perciben una baja calidad de atención, mientras que solo un pequeño porcentaje considera que la calidad es alta (6,2%) o regular (2,7%). Esto sugiere que la mayoría de los pacientes no están satisfechos con la calidad general del servicio odontológico ofrecido.

Tabla 4. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad en su dimensión fiabilidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	235	91,1
Alta calidad	14	5,4
Regular calidad	9	3,5
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. Nivel de calidad en su dimensión fiabilidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



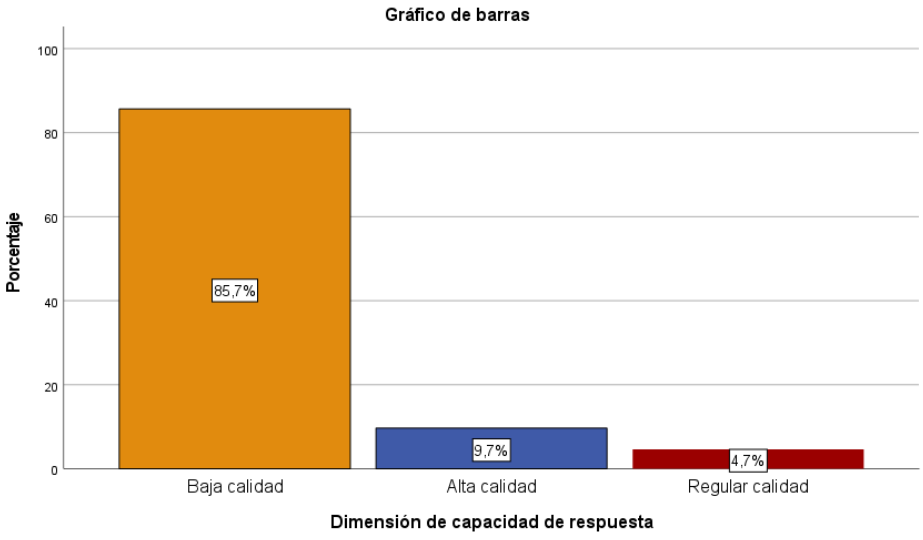
Interpretación: En la tabla y gráfico 4, se aborda la fiabilidad de la atención. Al igual que en la tabla anterior, la gran mayoría de los pacientes (91,1%) perciben una baja fiabilidad, lo que indica que consideran que no se cumplen consistentemente las expectativas respecto a la fiabilidad del servicio. Solo un (5,4%) de los pacientes consideran que la fiabilidad es alta.

Tabla 5. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad en su dimensión capacidad de respuesta de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	221	85,7
Alta calidad	25	9,7
Regular calidad	12	4,7
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Nivel de calidad en su dimensión capacidad de respuesta de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



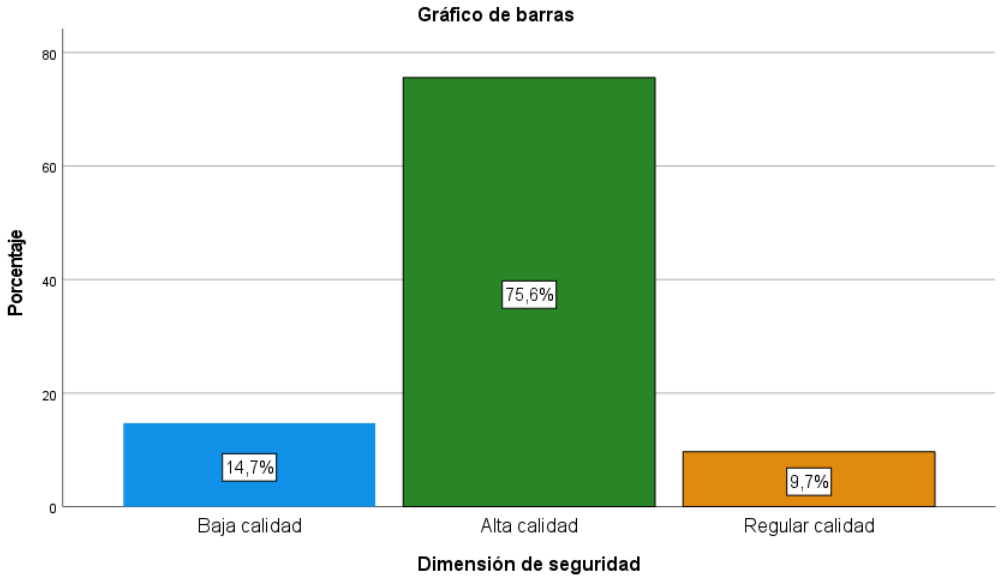
Interpretación: En la tabla y gráfico 5, la capacidad de respuesta, que evalúa la rapidez y disposición para atender las necesidades del paciente, también tiene una alta proporción de respuestas que califican la atención como baja (85,7%). Solo un (9,7%) de los pacientes perciben una capacidad de respuesta alta, lo que sugiere que la clínica podría mejorar en este aspecto.

Tabla 6 Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	38	14,7
Alta calidad	195	75,6
Regular calidad	25	9,7
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. Nivel de calidad de atención en su dimensión seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



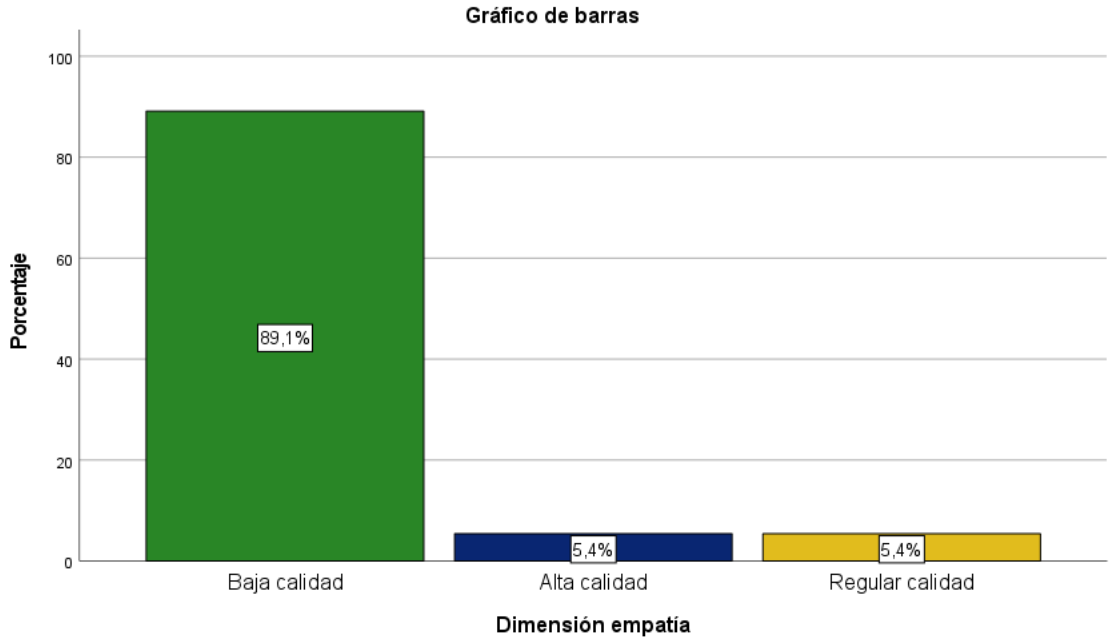
Interpretación: En la tabla y gráfico 6, la seguridad, en comparación con otras dimensiones, muestra una distribución más positiva, con el (75,6%) de los pacientes considerando que la calidad de este aspecto es alta. Esto podría indicar que los pacientes se sienten más seguros en el entorno de la clínica odontológica.

Tabla 7. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	230	89,1
Alta calidad	14	5,4
Regular calidad	14	5,4
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. Nivel de calidad de atención en su dimensión empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



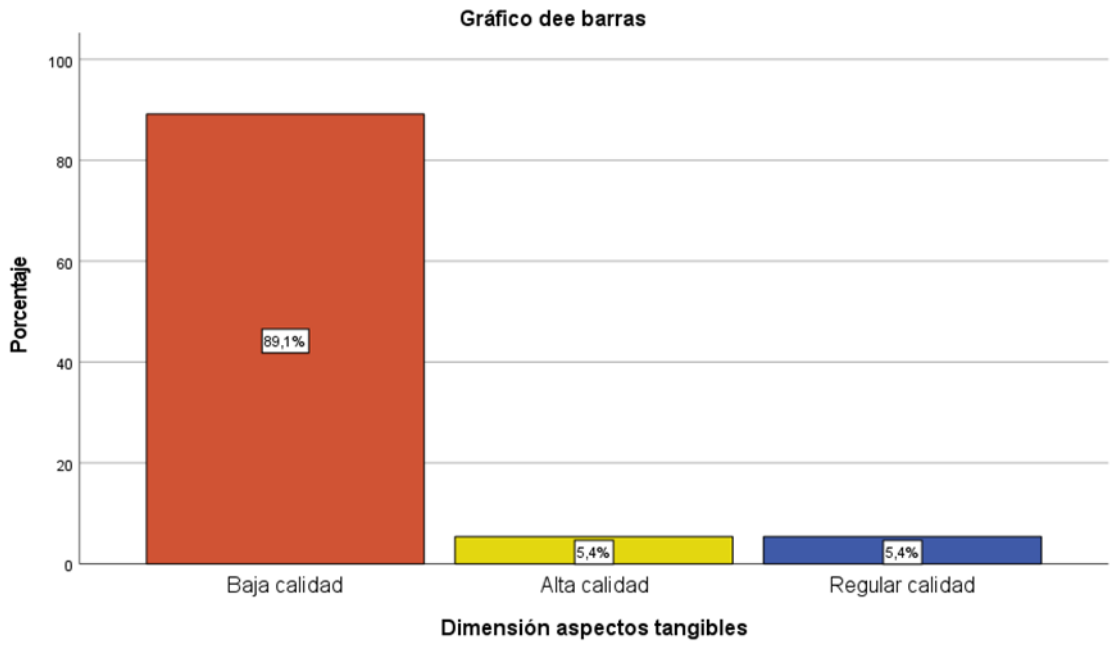
Interpretación: En la tabla y gráfico 7, en términos de empatía, la mayoría de los pacientes (89,1%) perciben una baja calidad, lo que refleja que los pacientes consideran que el trato humano y la comprensión de las necesidades no son adecuados. Un pequeño porcentaje califica la empatía como alta o regular (5,4% en cada caso).

Tabla 8. Frecuencias y porcentajes del nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Aspectos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad	230	89,1
Alta calidad	14	5,4
Regular calidad	14	5,4
Total	258	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. Nivel de calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024



Interpretación: Los aspectos tangibles, que se refieren a la infraestructura y condiciones físicas de la clínica, también presentan una gran mayoría de respuestas indicando baja calidad (89,1%). Esto sugiere que los pacientes no están satisfechos con el entorno físico de la clínica.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención en clínicas odontológicas universitarias es un tema crucial para evaluar la efectividad de los servicios ofrecidos a los pacientes. Este estudio ha permitido analizar la satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica en 2024, con el fin de comprender mejor las áreas que necesitan mejoras. Los resultados obtenidos en este estudio se comparan a continuación con los hallazgos de investigaciones previas en el ámbito de la odontología.

En términos generales, los resultados de este estudio revelan que la gran mayoría de los pacientes perciben una baja calidad de atención (91,1%) en la clínica, lo cual es consistente con las percepciones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, y aspectos tangibles, que también reciben calificaciones predominantemente bajas. Esto contrasta con los hallazgos de estudios como el realizado por Klaassen en 2021 en EE. UU[7]., donde se reportó que el 90% de los pacientes se mostró satisfecho con la calidad de atención. La diferencia de resultados podría estar vinculada a la variabilidad en las condiciones y prácticas de diferentes clínicas universitarias, o incluso a diferencias culturales y contextuales entre las poblaciones estudiadas.

La fiabilidad de la atención en la clínica odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga también fue percibida negativamente, con un 91,1% de los pacientes indicando baja fiabilidad. Este resultado refleja una falta de consistencia en la atención, lo que puede estar relacionado con deficiencias en la gestión de las citas, la disponibilidad de los profesionales o en la previsibilidad del servicio. Estudios previos, como el de Solano[14] en Argentina (2022), reportaron resultados más positivos, con una aceptación adecuada de la fiabilidad, lo que indica que una mejor organización y programación en clínicas como la de la Universidad San Luis Gonzaga podría mejorar esta dimensión de la calidad.

En cuanto a la capacidad de respuesta de la clínica, que fue calificada como baja por el 85,7% de los pacientes. Este resultado coincide con el de otros estudios como el de Salazar[15] en Huancayo (2019), que también identificó la baja capacidad de respuesta como un problema significativo en la satisfacción de los pacientes. Esto sugiere que mejorar los tiempos de espera, la atención a las emergencias, y la disposición del personal a responder rápidamente podría ser una de las claves para mejorar la satisfacción general de los pacientes.

Un aspecto destacado en este estudio es la seguridad, un (75,6%) de los pacientes de la Clínica Odontológica percibieron este aspecto como de alta calidad, lo que es notablemente más positivo en comparación con otras dimensiones. Este hallazgo sugiere que la clínica está cumpliendo con las normas mínimas de seguridad y bioseguridad, y los pacientes se sienten más seguros en ese aspecto. Sin embargo, a pesar de este resultado positivo, el estudio de Sánchez[18] en Cusco (2022) reportó que la seguridad también fue una de las áreas con menor percepción de calidad, lo que resalta la importancia de seguir manteniendo estándares estrictos y la comunicación efectiva sobre las medidas de seguridad.

Respecto a la empatía y los aspectos tangibles, los resultados son preocupantes, ya que el 89,1% de los pacientes calificaron ambos aspectos como de baja calidad. Estos resultados son similares a los reportados por Sánchez[18] en Cusco (2022) que también encontró insatisfacción con la empatía y aspectos tangibles en la clínica odontológica de la universidad San Antonio Abad del Cusco. La empatía es un aspecto clave para la satisfacción de los pacientes, ya que una atención personalizada y comprensiva influye directamente en la percepción positiva del servicio. Por lo tanto, es crucial que la clínica odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga trabaje en mejorar la formación de su personal en habilidades interpersonales y atención al paciente. Además, la infraestructura de la clínica, que incluye elementos tangibles como el ambiente físico y los equipos utilizados, también debería ser mejorada, ya que estos aspectos influyen en la experiencia general del paciente.

En comparación con otros estudios, como el de Pardave y Vasquez[16] (2020) en Lima, que reportaron una percepción extremadamente buena de la calidad de atención odontológica en el Centro Universitario de Salud, los resultados de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga muestran una notable diferencia. En su estudio, la mayoría de los pacientes percibieron la calidad de atención como muy buena, lo que subraya la necesidad de la clínica de identificar y abordar los factores que están contribuyendo a la insatisfacción de sus propios pacientes. La comparación con estos estudios resalta la importancia de factores como la infraestructura, la formación del personal, y la gestión interna para asegurar que la calidad de atención se alinee con las expectativas de los pacientes.

Es importante reconocer que este estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, la muestra utilizada se limitó a los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante el año 2024, lo que restringe la

generalización de los resultados a otras clínicas o regiones. Además, la metodología utilizada se basó en encuestas, lo que puede haber influido en la subjetividad de las respuestas, ya que la percepción de calidad de atención puede verse afectada por diversos factores personales o emocionales de los participantes. La investigación también se centró exclusivamente en las percepciones de los pacientes y no incluyó la evaluación objetiva de los procesos internos de la clínica, lo que limita el alcance de los resultados obtenidos.

Para investigaciones futuras, sería recomendable realizar un análisis longitudinal que permita observar los cambios en la percepción de calidad de atención a lo largo del tiempo y después de implementar posibles mejoras en la clínica. Además, sería útil incorporar la evaluación de otros actores clave, como los profesionales de la salud que brindan el servicio, para obtener una visión más completa y multidimensional de la calidad de atención. También, se podrían considerar estudios comparativos entre diferentes clínicas odontológicas universitarias para identificar prácticas y factores que contribuyen a una mejor calidad de atención, así como un enfoque más profundo en las causas subyacentes de las deficiencias identificadas en este estudio.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que el nivel de calidad de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024, es predominantemente baja con un (91.1%), destacando la dimensión de seguridad como positiva, mientras que fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad evidencian deficiencias que afectan la satisfacción de los pacientes.
- En cuanto a la fiabilidad del servicio, la calidad de atención es baja en un (91,1%), esto refleja que no se cumple de manera consistente con las expectativas de los pacientes en cuanto a la confiabilidad de la atención brindada. La falta de consistencia en la prestación del servicio afecta directamente la satisfacción de los pacientes.
- En cuanto a la capacidad de respuesta, la calidad de atención es baja en un (85,7%) de los pacientes también califican este aspecto como de baja calidad. Esto sugiere que la clínica no está respondiendo de manera eficiente a las necesidades y demandas de los pacientes, especialmente en términos de tiempos de espera y disponibilidad de profesionales.
- En contraste, la dimensión de seguridad se destacó positivamente, con un (75,6%) de los pacientes considerando que este aspecto es de alta calidad. Esto indica que los pacientes se sienten seguros en la clínica y que se cumplen con los estándares de bioseguridad y protección en los procedimientos odontológicos.
- La dimensión de empatía es otra área crítica, con un (89,1%) de los pacientes percibiendo una baja calidad en el trato humano recibido. Esto sugiere que el personal de la clínica necesita mejorar en la atención emocional y la capacidad para establecer una relación empática con los pacientes.
- Finalmente, los aspectos tangibles, que incluyen la infraestructura y las condiciones físicas de la clínica, también fueron calificados negativamente por un (89,1%) de los pacientes. Esto refleja una insatisfacción con las instalaciones y el entorno físico de la clínica, lo cual puede influir significativamente en la percepción general de la calidad del servicio.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica implementar un plan integral de mejora que aborde las áreas críticas identificadas, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles. Esto incluye optimizar los procesos internos para garantizar una atención más consistente y eficiente, capacitar al personal en habilidades interpersonales y empatía, así como actualizar y mantener las instalaciones para ofrecer un entorno más cómodo y profesional. Además, es fundamental realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del paciente para monitorear el impacto de las mejoras y seguir ajustando los servicios según las necesidades de los usuarios.

- Es esencial establecer procedimientos claros y consistentes que garanticen que los pacientes reciban una atención adecuada en cada visita, desde la programación de citas hasta la atención en cada consulta. Además, el personal debe ser capacitado para cumplir con los estándares de servicio y mantener la coherencia en la calidad ofrecida.

- La clínica odontológica debería optimizar sus tiempos de espera y garantizar que los pacientes puedan recibir atención de manera eficiente y oportuna. Se recomienda una revisión de la gestión de las citas y un aumento en la disponibilidad de los profesionales para reducir la insatisfacción relacionada con la demora en la atención.

- Dado que la empatía se percibe como uno de los aspectos más débiles, es fundamental capacitar al personal para mejorar la calidad del trato humano con los pacientes. Implementar programas de formación en habilidades comunicacionales y de atención al cliente contribuiría significativamente a mejorar esta dimensión de la atención.

- Las condiciones físicas de la clínica, tales como la infraestructura, el ambiente y los equipos, deben ser actualizadas o mantenidas para cumplir con los estándares modernos de atención odontológica. Un ambiente más agradable y bien equipado mejoraría la percepción general de los pacientes sobre la calidad de atención.

- Se recomienda establecer mecanismos regulares de evaluación y retroalimentación de la calidad de atención, como encuestas de satisfacción periódicas, para identificar áreas de mejora continua y ajustar las estrategias de atención según las necesidades de los pacientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de Salud. Calidad de la atención [Internet]. OMS. 2020 [citado 22 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

2. Ortiz M. Calidad de vida en estudiantes de pregrado de odontología de una universidad colombiana [Internet]. Vol. 1. Universidad el Bosque; 2021. Disponible en: https://www.ksi-indonesia.org/assets/uploads/original/2020/03/ksi-1585501090.pdf%0Ahttps://www.unhi.ac.id/id/berita/detail-berita/UNHI-Launching-Sistem-Sruti%0Ahttps://kepustakaan-presiden.perpusnas.go.id/uploaded_files/pdf/article_clipping/normal/BUNG_KA

3. Berwick DM (Donald M. Promising care : how we can rescue health care by improving it. [citado 24 de marzo de 2024];278. Disponible en: https://www.wiley.com/en-ie/Promising+Care%3A+How+We+Can+Rescue+Health+Care+by+Improving+It-p-9781118795880

4. Ministerio de Salud. Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. SUSALUD. 2020 [citado 22 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.gob.pe/susalud

5. Bamise C. Dental Care Utilization and Satisfaction of Residential University Students. 2011;2(January):119-23. Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3074269/

6. Delgado B. Satisfacción usuaria en clínicas odontológicas universitarias nacionales e internacionales. [Internet]. Universidad de Chile; 2021. Disponible en: https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/194432

7. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. J Dent Educ [Internet]. 1 de marzo de 2021 [citado 23 de marzo de 2024];85(3):311-21. Disponible en: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/jdd.12428

8. López-Soto M, Cerezo-Correa ALPD. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev Gerenc Polit Salud, Bogotá [Internet]. 2010;9(1657-7027):124-36. Disponible en: https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2639/1901

9. Ministerio de Salud. Calidad de servicios de salud desde la percepción de la usuaria [Internet]. Lima - Perú; 2014. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/352707-calidad-del-servicio-de-salud-desde-la-percepcion-de-la-usuaria-diagnostico-de-necesidades-de-comunicacion

10. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García M, Palomares-Gorham P, Tijerina-González LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense y Ciencias la Salud [Internet]. 19 de agosto de 2020 [citado 24 de marzo de 2024];4(S1):76-8. Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106

11. Musayon Gonzales JM. Apreciación del paciente de la atención recibida en la clínica estomatológica de la universidad Inca Garcilaso de la Vega Referente a la deserción. Univ Inca Garcilaso la Vega [Internet]. 2018; Disponible en: http://168.121.45.184/handle/20.500.11818/3110#.YB7pVUXdmNo.mendeley

12. Méndez Wong A, Amezcua B, Morales Pando AG. Modelo de ecuaciones estructurales para evaluar la satisfacción de pacientes en servicios odontológicos universitarios. Contaduría y Adm ISSN 0186-1042, ISSN-e 2448-8410, Vol 69, Nº 2 (Especial Mercadotecnia), 2024, págs 1-20 [Internet]. 2024 [citado 24 de marzo de 2024];69(2):1-20. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9357235&info=resumen&idioma=ENG

13. Al Saffan A, Babsail R, Al Shilawy Y, Alsoqair Y, Murshid L, Alshehri R, et al. Patient's satisfaction with dental clinics and treatment at Riyadh Elm University. Saudi J Oral Sci [Internet]. 2019 [citado 23 de marzo de 2024];6(2):72. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/336518436_Patient's_satisfaction_with_dental_clinics_and_treatment_at_Riyadh_Elm_University

14. Solano M. Percepción de la calidad de atención del paciente integral que asiste a las clínicas de la facultad de odontología de la Universidad Católica de Cuenca, octubre-diciembre 2022 [Internet]. Universidad Católica de Cuenca.; 2023 [citado 24 de marzo de 2024]. Disponible en: https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/13563

15. Salazar J. Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo - 2018. Univ Peru Los Andes [Internet]. 2020 [citado 2 de mayo de 2024]; Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1559

16. Pardave S, Vasquez T. Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el 2019 TESIS [Internet]. 2020. 1-36 p. Disponible en: http://hdl.handle.net/10757/651635

17. Bazán S, Meza R, Perez A. Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Rev Hatun Yachay [Internet]. 2023;5(1):1689-99. Disponible en: https://revistas.ufrj.br/index.php/rce/article/download/1659/1508%0Ahttp://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/qre/article/view/1348%5Cnhttp://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09500799708666915%5Cnhttps://mckinseyonsociety.com/downloads/reports/Educa

18. Sanchez N. Evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad San Antonio Abad del Cusco 2019. 2004;1-41. Disponible en: http://hdl.handle.net/20.500.12918/6411

19. Pupuche A. Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020. 2022 [citado 28 de abril de 2025]; Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4435

20. Vilca C, De La Cruz I. Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019. Univ Peru Los Andes [Internet]. 16 de marzo de 2021 [citado 2 de mayo de 2024]; Disponible en: http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2161

21. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. SERVQUAL and SERVQHOS models for the evaluation of quality of health services: A literature review. Rev Fac Med [Internet]. 2016 [citado 27 de marzo de 2024];64(4):715-20. Disponible en: https://www.redalyc.org/journal/5763/576364365020/

22. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest [Internet]. [citado 27 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988

23. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered [Internet]. 2012 [citado 27 de marzo de 2024];23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

INSTRUMENTO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN SERVQUAL[18]

Edad:

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

Expectativa									
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°re		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
	2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
	3	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							
	4	Que su atención se realice según el horario establecido							
Capacidad de respuesta	5	Que la atención en el área de portería sea rápida							
	6	Que la atención en el área de portería sea satisfactoria							
	7	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.							
	8	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
Seguridad	9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
	10	Que el estudiante que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
	11	Que el estudiante que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
	12	Que el estudiante que le atenderá inspire confianza							

Empatía	13	Que el estudiante le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
	14	Que el personal de almacén le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
	15	Que el personal docente le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
	16	Que usted comprenda la explicación que le brindará el estudiante sobre su salud o resultado de la atención							
	17	Que usted comprenda la explicación que el estudiante le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
Aspectos tangibles	18	Que los carteles, letreros o flechas de Señalización sean adecuadas para orientar a los pacientes.							
	19	Que el consultorio y la zona de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (sillas) para la comodidad de los pacientes							
	20	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
	21	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido atención en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Indicador	Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
	2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
	3	¿Su atención se realizó según el horario establecido?							
	4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
Capacidad de respuesta	5	¿La atención en el área de portería fue rápida?							
	6	¿La atención en el área de portería fue satisfactoria?							
	7	¿El tiempo de espera para seratendido fue corto?							
	8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió Inmediatamente?							
	9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
Seguridad	10	¿El estudiante y/o docene que le atendió lerealizó un examen completo y minucioso?							
	11	¿El estudiante que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
	12	¿El estudiante que le atendió le inspiró confianza?							
	13	¿El estudiante que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
	14	¿El personal de almacén le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							

Empatía	15	¿El personal docente le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
	16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el estudiante sobre su salud o resultado de su atención?							
	17	¿Usted comprendió la explicación que el estudiante le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud dental?							
Aspectos tangibles	18	¿Los carteles, letreros o flechas de señalización fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
	19	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?							
	20	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?							
	21	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							

Leyenda: 1= nada importante, 2=poco importante, 3=medianamente Importante, 4=indeciso, 5=importante, 6=muy importante y 7=imprescindible.

Fuente: Sánchez N. Evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad San Antonio Abad del Cusco 2019. 2004;1-41.

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA PARA PROYECTOS DE TESIS

TÍTULO PROPUESTO DEL PROYECTO: Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Rojas Astocaza Gustavo Donato

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General ¿Cuál es el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024?	**Objetivo General** Determinar el nivel de calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024.	No aplica	**Variable de interés:** -Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario **Variable de caracterización:** -Edad -Genero	**Calidad de Atención** 1.Fiabilidad (4 ítems) 2.Capacidad de respuesta (4 ítems) 3.Seguridad (4 ítems) 4.Empatía (5 ítems) 5.Aspectos tangibles (4 ítems)	**•Tipo de investigación** La investigación es de tipo observacional, descriptivo y transversal. **•Nivel de investigación** Descriptivo **•Diseño de investigación** No experimental, de corte transversal. **Población de estudio** Estará conformada por pacientes que se atienden en las áreas que conforman la "Clínica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**			
¿Cuál es el nivel de calidad de atención según la dimensión de fiabilidad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024?	Identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de fiabilidad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024	No aplica			

¿Cuál es el nivel de calidad de atención según la dimensión de capacidad de respuesta mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024?	Identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de capacidad de respuesta mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024.				Odontológica", como Operatoria, Endodoncia, Periodoncia, Diagnóstico, Prótesis parcial y removible, Prótesis total, Odontopediatría y Radiología Oral, siendo una afluencia aproximada de 180 pacientes mensuales según área de Estadística, considerado los 4 meses de recolección, se reconoce 720. El tamaño de la muestra considerado fue finalmente 258 pacientes que cumplan con los criterios de selección **Criterios de inclusión** • Paciente que acudan a la Clínica Odontológica U.N.S.L.G. durante los meses de recolección • Pacientes de ambos sexos • Pacientes que acepten de manera voluntaria y firmen el consentimiento informado. • Pacientes mayores de 18 años de edad **Criterios de exclusión**
¿Cuál es el nivel de calidad de atención según la dimensión de seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención según la dimensión de empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención según la dimensión de aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024?	Identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de seguridad mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024. Identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de empatía mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024. Identificar el nivel de calidad de atención según la dimensión de aspectos tangibles mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024.				

					• Pacientes que no desean participar el estudio • Pacientes con enfermedad sistémica • Pacientes con algún impedimento físico o mental • Pacientes que solo realicen consulta y ningún tratamiento dental • Acompañantes de los pacientes. **Muestra:** Se considerarán 258 pacientes **Muestreo:** probabilístico. **•Técnicas de recolección de datos** Se utilizó la técnica de la encuesta **•Instrumentos de recolección de datos** El instrumento usado será un cuestionario. Instrumento 1: Cuestionario SERVQUAL para medir la Calidad de Servicio. **•Técnicas de procesamiento, análisis e interpretación de datos**

					Se utilizará la estadística descriptiva a través de las tablas de frecuencia, proporciones, gráficos para caracterizar algunas variables. Para el análisis estadístico inferencial se utilizará el programa estadístico de SPSS V. 22.0.

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	VALOR FINAL	ESCALAS DE MEDICION	INSTRUMENTOS	FUENTE
Calidad de Atención mediante la satisfacción del usuario en la Clínica Odontológica de la UNICA	Según la definición de Parasuraman, Zeithaml y Berry[22], la calidad del servicio se traduce en beneficios económicos, ya que incita al cliente a regresar al mismo establecimiento para continuar adquiriendo el producto o servicio, valorando los beneficios proporcionados por la empresa.	Es una variable que considera las dimensiones cómo empatía, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad, obtenida por el modelo SERVQUAL	- Fiabilidad: es el talento que presenta el personal para manejar el servicio de manera equitativa, honesta y adecuada. Dando la probabilidad de la función de algo. - Capacidad de respuesta: es la capacidad que muestra frente a diversos problemas o eventualidades que se presente previa o durante la cita. Mostrando disposición y voluntad para brindar ayuda al paciente y un servicio rápido. - Seguridad: verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir	-Calidad de atención baja: Si las expectativas son mayores que las satisfacciones. - Calidad de atención Alta: Si las expectativas son menores que las satisfacciones - Calidad de atención regular: Si las expectativas igualan a las satisfacciones	Cualitativa ordinal	Encuesta SERVQUAL	Sánchez N. Evaluar la calidad de atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad San Antonio Abad del Cusco 2019. 2004;1-41.

			convicción y fiabilidad. - Empatía: adquisición emotiva de un individuo con energía de otro. El interés personalizado y detallado que es ofrecido a los pacientes por toda la organización. - Elementos tangibles: son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.				

Anexo 3. Consentimiento informado

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
Facultad de Odontología

Título de la Investigación: "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica - 2024"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado para participar en una investigación sobre "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga Ica, 2024"

El objetivo de esta investigación es Determinar el nivel de calidad de atención del servicio mediante la satisfacción del usuario en pacientes que son atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica- 2024.

Usted fue elegido para participar en esta investigación. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 258 pacientes. Sí acepta participar en esta investigación se le solicitará que responda con la verdad y sinceridad un cuestionario que consta de 42 preguntas

El participar en esta investigación le tomará aproximadamente 15 minutos. Así mismo, la identidad del participante será protegida ya que será de manera anónima y solo tendrá fines de investigación**.** Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejado confidencialmente.

Su participación es completamente voluntaria y tiene derecho de abstenerse de participar sin ninguna repercusión.

Si tiene alguna pregunta o desea más información, comuníquese con al correo electrónico gustavorojasgr7w@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído las informaciones presentadas en esta hoja de Consentimiento Informado.

Nombre y Apellido del Participante Firma Fecha

……

Anexo 4. Evidencias fotográficas

Imagen 1. Recolección de datos



Evidencias fotográficas de la recolección de datos llevada en las instalciones de la clínica odontológica

Imagen 2. Recolección de datos



Evidencias fotográficas de la recolección de datos llevada en las instalciones de la clínica odontológica

Imagen 3. Recolección de datos



Evidencias fotográficas de la recolección de datos llevada en las instalciones de la clínica odontológica

Imagen 4. Consentimiento informado de un primer participante



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
Facultad de Odontología

Título de la Investigación: "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ica - 2024"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado para participar en una investigación sobre "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga ica, 2024"

El objetivo de esta investigación es Determinar el nivel de calidad de atención del servicio mediante la satisfacción del usuario en pacientes que son atendidos en la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica- 2024.

Usted fue elegido para participar en esta investigación. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 258 pacientes. Si acepta participar en esta investigación se le solicitará que responda con la verdad y sinceridad un cuestionario que consta de 42 preguntas

El participar en esta investigación le tomará aproximadamente 15 minutos. Así mismo, la identidad del participante será protegida ya que será de manera anónima y solo tendrá fines de investigación. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejado confidencialmente.

Su participación es completamente voluntaria y tiene derecho de abstenerse de participar sin ninguna repercusión.

Si tiene alguna pregunta o desea más información, comuníquese con al correo electrónico gustavorojasgr7w@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído las informaciones presentadas en esta hoja de Consentimiento Informado.

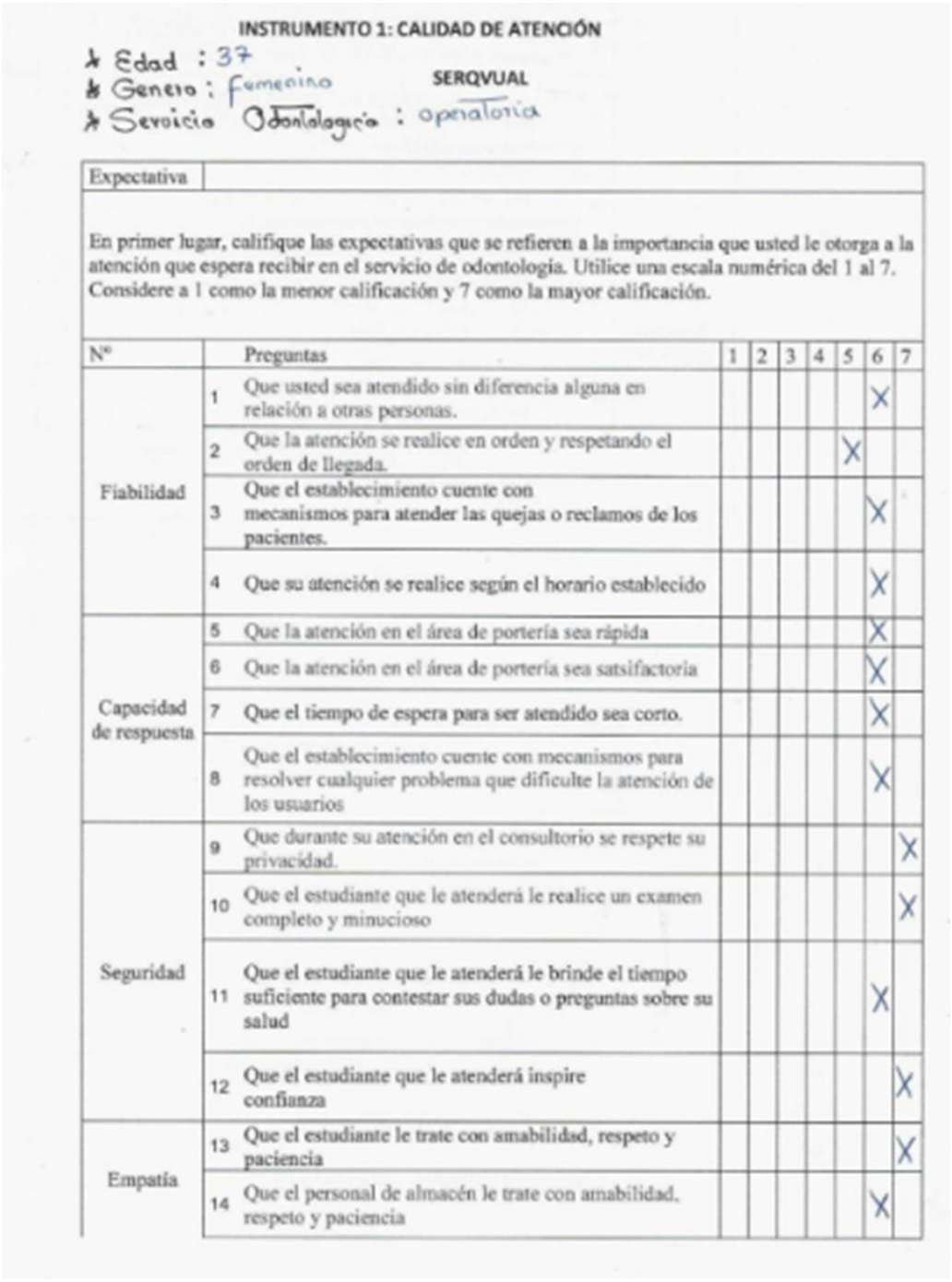
Nombre y Apellido del Participante: Katherine Navarro Acosta
45001995

Firma

Fecha: 13/11/24

Fotografía de la firma del consentimiento informado de uno de los participantes

Imagen 5. Instrumentos llenado 1



INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

* Edad : 37
* Genero : femenino
* Servicio Odontologia : operatoria

SERQVUAL

Expectativa								
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.						X	
	2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.					X		
	3	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.						X	
	4	Que su atención se realice según el horario establecido						X	
Capacidad de respuesta	5	Que la atención en el área de portería sea rápida						X	
	6	Que la atención en el área de portería sea satsifactoria						X	
	7	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.						X	
	8	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios						X	
Seguridad	9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							X
	10	Que el estudiante que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							X
	11	Que el estudiante que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud						X	
	12	Que el estudiante que le atenderá inspire confianza							X
Empatía	13	Que el estudiante le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X
	14	Que el personal de almacén le trate con amabilidad, respeto y paciencia						X	

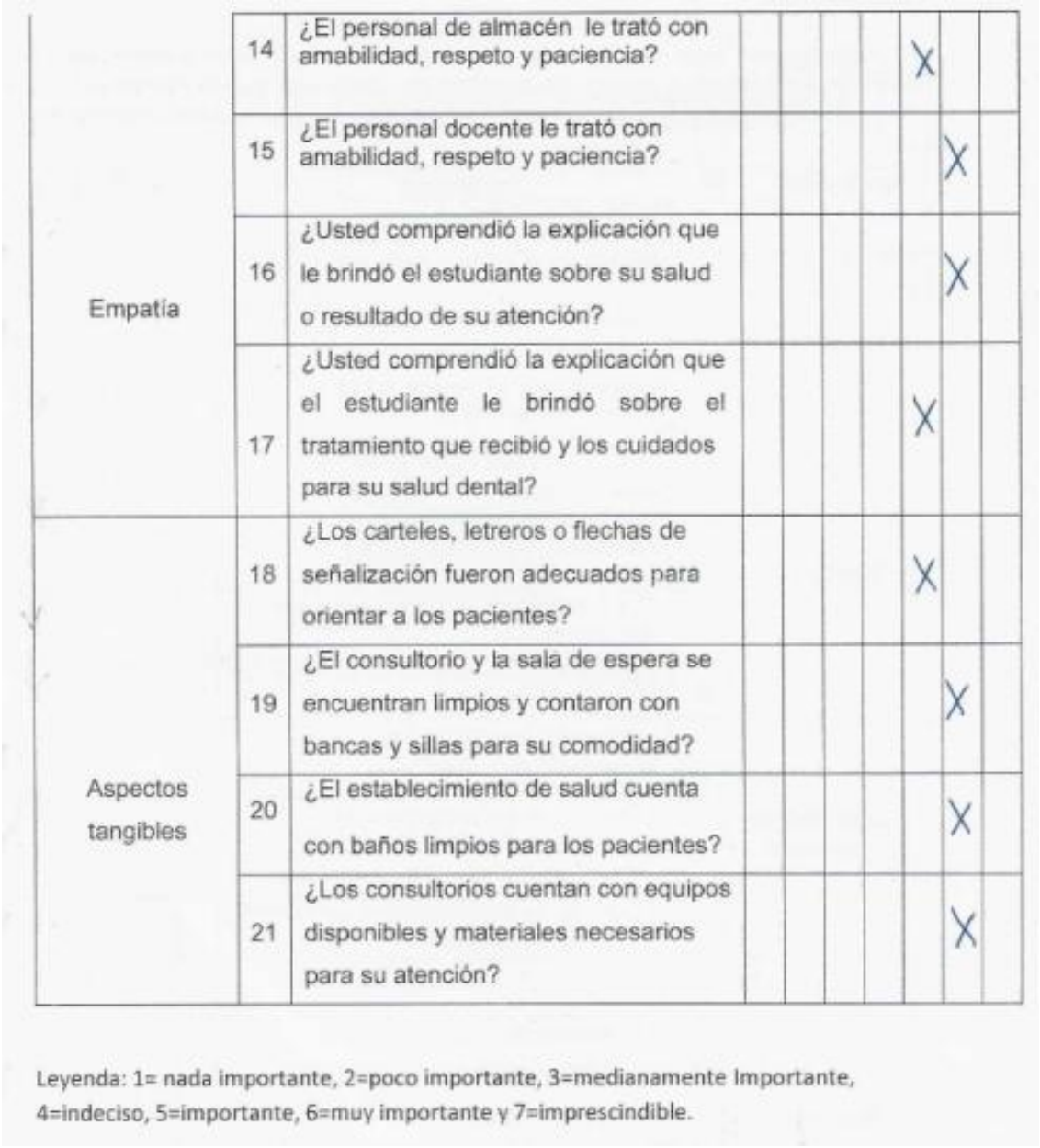
	15	Que el personal docente le trate con amabilidad, respeto y paciencia						X		
	16	Que usted comprenda la explicación que le brindará el estudiante sobre su salud o resultado de la atención							X	
	17	Que usted comprenda la explicación que el estudiante le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							X	
Aspectos tangibles	18	Que los carteles, letreros o flechas de Señalización sean adecuadas para orientar a los pacientes.						X		
	19	Que el consultorio y la zona de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (sillas) para la comodidad de los pacientes						X		
	20	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes						X		
	21	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							X	

Fotografías del llenado de un participante del instrumento de Calidad de atención: Expectativa

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido atención en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Indicador	N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?						X	
	2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?						X	
	3	¿Su atención se realizó según el horario establecido?					X		
	4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					X		
Capacidad de respuesta	5	¿La atención en el área de portería fue rápida?					X		
	6	¿La atención en el área de portería fue satisfactoria?					X		
	7	¿El tiempo de espera para seratendido fue corto?						X	
	8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió Inmediatamente?						X	
	9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?						X	
Seguridad	10	¿El estudiante y/o docene que le atendió lerealizó un examen completo y minucioso?						X	
	11	¿El estudiante que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						X	
	12	¿El estudiante que le atendió le inspiró confianza?						X	
	13	¿El estudiante que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	



Empatía	14	¿El personal de almacén le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X		
	15	¿El personal docente le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
	16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el estudiante sobre su salud o resultado de su atención?						X	
	17	¿Usted comprendió la explicación que el estudiante le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud dental?					X		
Aspectos tangibles	18	¿Los carteles, letreros o flechas de señalización fueron adecuados para orientar a los pacientes?					X		
	19	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?						X	
	20	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?						X	
	21	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X	

Leyenda: 1= nada importante, 2=poco importante, 3=medianamente Importante, 4=indeciso, 5=importante, 6=muy importante y 7=imprescindible.

Fotografía del llenado de un participante del instrumento de Calidad de atención: Satisfacción

Imagen 6. Consentimiento informado de un segundo participante



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
Facultad de Odontología

Título de la Investigación: "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ica - 2024"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado para participar en una investigación sobre "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga ica, 2024"

El objetivo de esta investigación es Determinar el nivel de calidad de atención del servicio mediante la satisfacción del usuario en pacientes que son atendidos en la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica- 2024.

Usted fue elegido para participar en esta investigación. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 258 pacientes. Si acepta participar en esta investigación se le solicitará que responda con la verdad y sinceridad un cuestionario que consta de 42 preguntas

El participar en esta investigación le tomará aproximadamente 15 minutos. Así mismo, la identidad del participante será protegida ya que será de manera anónima y solo tendrá fines de investigación. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejado confidencialmente.

Su participación es completamente voluntaria y tiene derecho de abstenerse de participar sin ninguna repercusión.

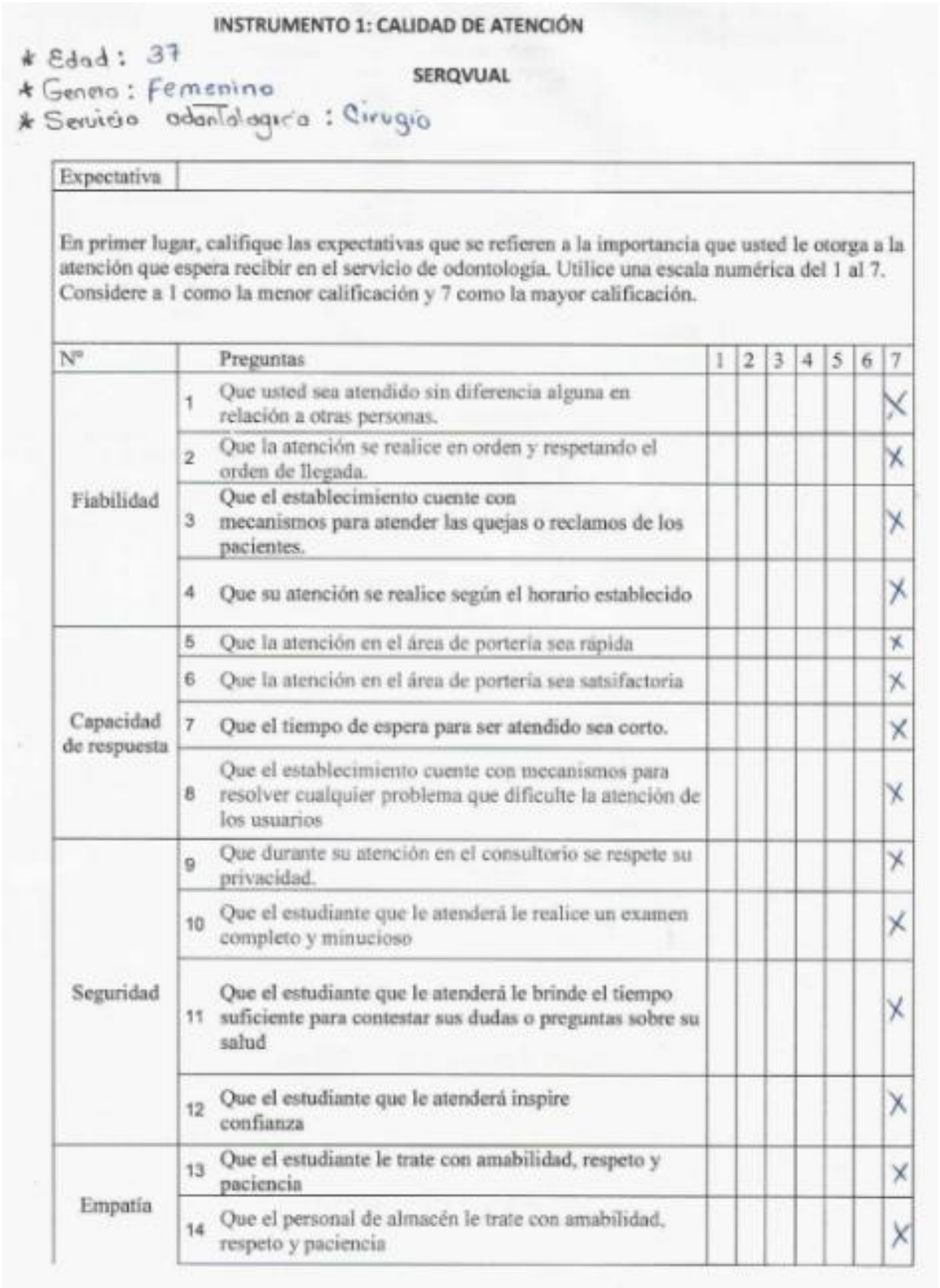
Si tiene alguna pregunta o desea más información, comuníquese con al correo electrónico gustavorojasgr7w@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído las informaciones presentadas en esta hoja de Consentimiento Informado.

Nombre y Apellido del Participante	Firma	Fecha
NANCY MORIELLA MORALES ROJAS		09/10/24
21427571		

Fotografía de la firma del consentimiento informado de uno de los participantes

Imagen 7. Instrumento llenado 2



INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

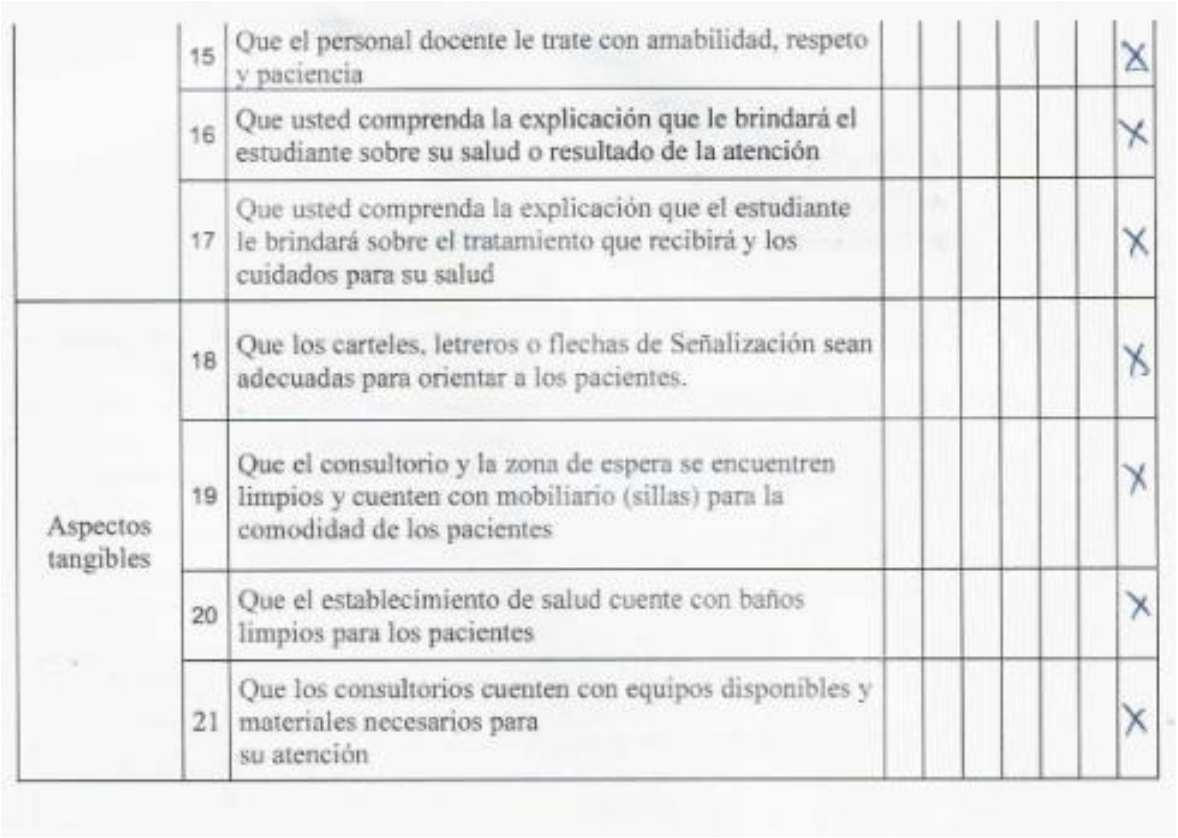
* Edad : 37

* Genero : Femenino

* Servicio odontologico : Cirugio

SERQVUAL

Expectativa								
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							X
	2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							X
	3	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							X
	4	Que su atención se realice según el horario establecido							X
Capacidad de respuesta	5	Que la atención en el área de portería sea rápida							X
	6	Que la atención en el área de portería sea satsifactoria							X
	7	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.							X
	8	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							X
Seguridad	9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							X
	10	Que el estudiante que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							X
	11	Que el estudiante que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							X
	12	Que el estudiante que le atenderá inspire confianza							X
Empatía	13	Que el estudiante le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X
	14	Que el personal de almacén le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X



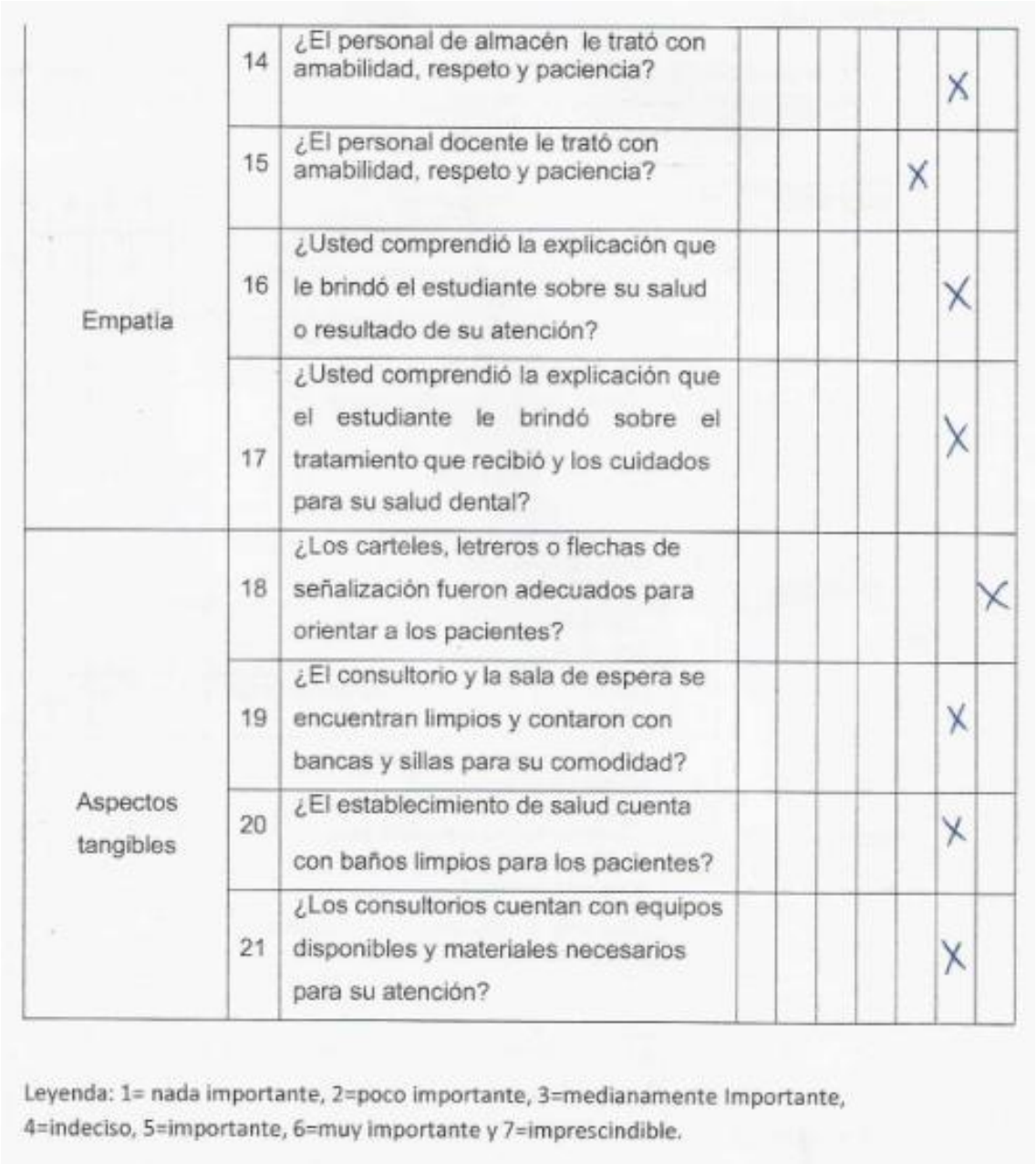
	15	Que el personal docente le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X
	16	Que usted comprenda la explicación que le brindará el estudiante sobre su salud o resultado de la atención							X
	17	Que usted comprenda la explicación que el estudiante le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							X
Aspectos tangibles	18	Que los carteles, letreros o flechas de Señalización sean adecuadas para orientar a los pacientes.							X
	19	Que el consultorio y la zona de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (sillas) para la comodidad de los pacientes							X
	20	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							X
	21	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							X

Fotografías del llenado de un segundo participante del instrumento de Calidad de atención: Expectativa

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido atención en el servicio de odontologia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Indicador	N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							X
	2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							X
	3	¿Su atención se realizó según el horario establecido?						X	
	4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					X		
Capacidad de respuesta	5	¿La atención en el área de portería fue rápida?						X	
	6	¿La atención en el área de portería fue satisfactoria?						X	
	7	¿El tiempo de espera para seratendido fue corto?					X		
	8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió Inmediatamente?						X	
	9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							X
Seguridad	10	¿El estudiante y/o docene que le atendió lerealizó un examen completo y minucioso?						X	
	11	¿El estudiante que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						X	
	12	¿El estudiante que le atendió le inspiró confianza?							X
	13	¿El estudiante que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							X

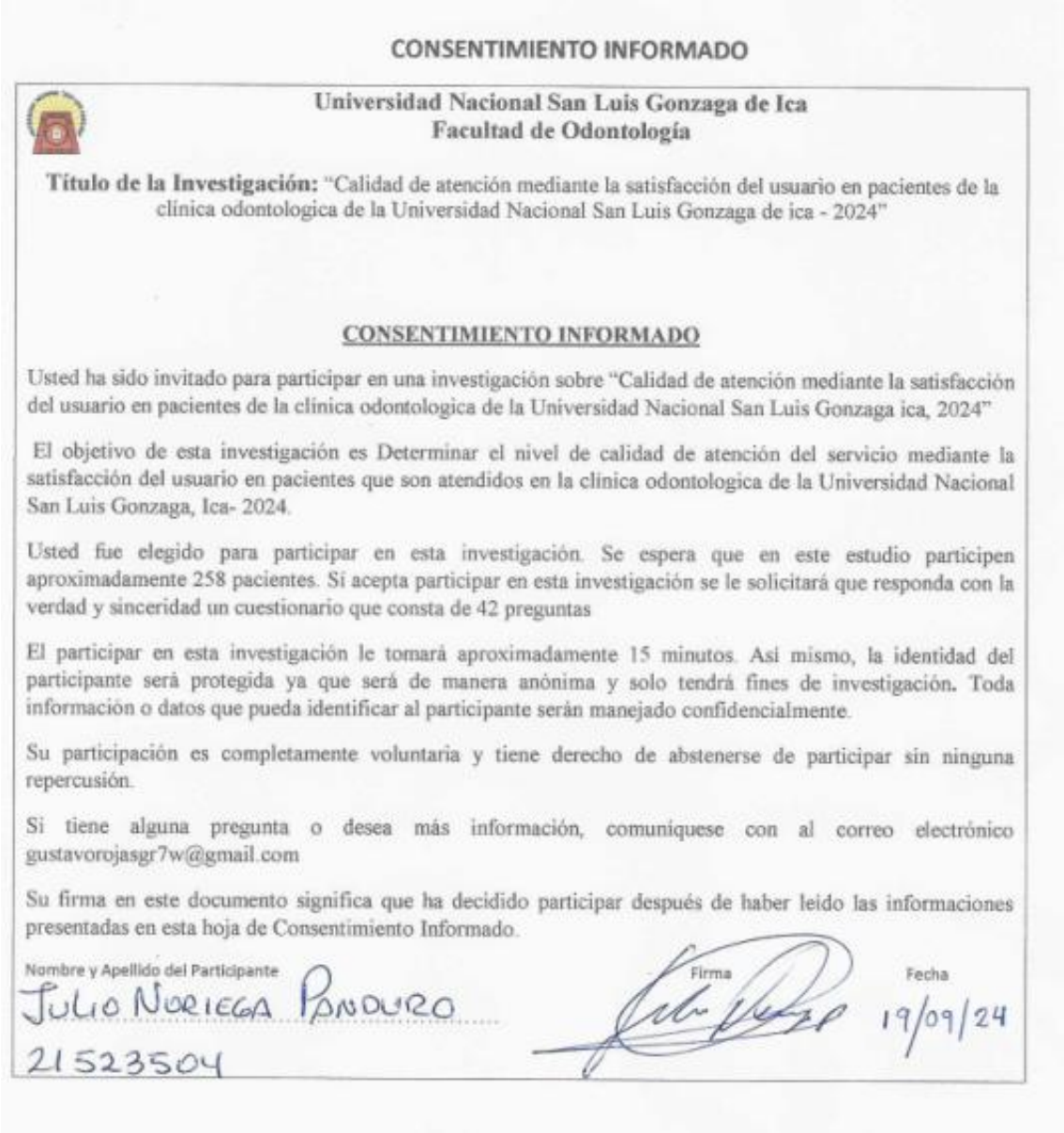


Empatía	14	¿El personal de almacén le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
	15	¿El personal docente le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X		
	16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el estudiante sobre su salud o resultado de su atención?						X	
	17	¿Usted comprendió la explicación que el estudiante le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud dental?						X	
Aspectos tangibles	18	¿Los carteles, letreros o flechas de señalización fueron adecuados para orientar a los pacientes?							X
	19	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?						X	
	20	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?						X	
	21	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X	

Leyenda: 1= nada importante, 2=poco importante, 3=medianamente Importante, 4=indeciso, 5=importante, 6=muy importante y 7=imprescindible.

Fotografía del llenado de un segundo participante del instrumento de Calidad de atención: Satisfacción

Imagen 8. Consentimiento informado de un tercer participante



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica
Facultad de Odontología

Título de la Investigación: "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de ica - 2024"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado para participar en una investigación sobre "Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga ica, 2024"

El objetivo de esta investigación es Determinar el nivel de calidad de atención del servicio mediante la satisfacción del usuario en pacientes que son atendidos en la clínica odontologica de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica- 2024.

Usted fue elegido para participar en esta investigación. Se espera que en este estudio participen aproximadamente 258 pacientes. Si acepta participar en esta investigación se le solicitará que responda con la verdad y sinceridad un cuestionario que consta de 42 preguntas

El participar en esta investigación le tomará aproximadamente 15 minutos. Asi mismo, la identidad del participante será protegida ya que será de manera anónima y solo tendrá fines de investigación. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejado confidencialmente.

Su participación es completamente voluntaria y tiene derecho de abstenerse de participar sin ninguna repercusión.

Si tiene alguna pregunta o desea más información, comuníquese con al correo electrónico gustavorojasgr7w@gmail.com

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leido las informaciones presentadas en esta hoja de Consentimiento Informado.

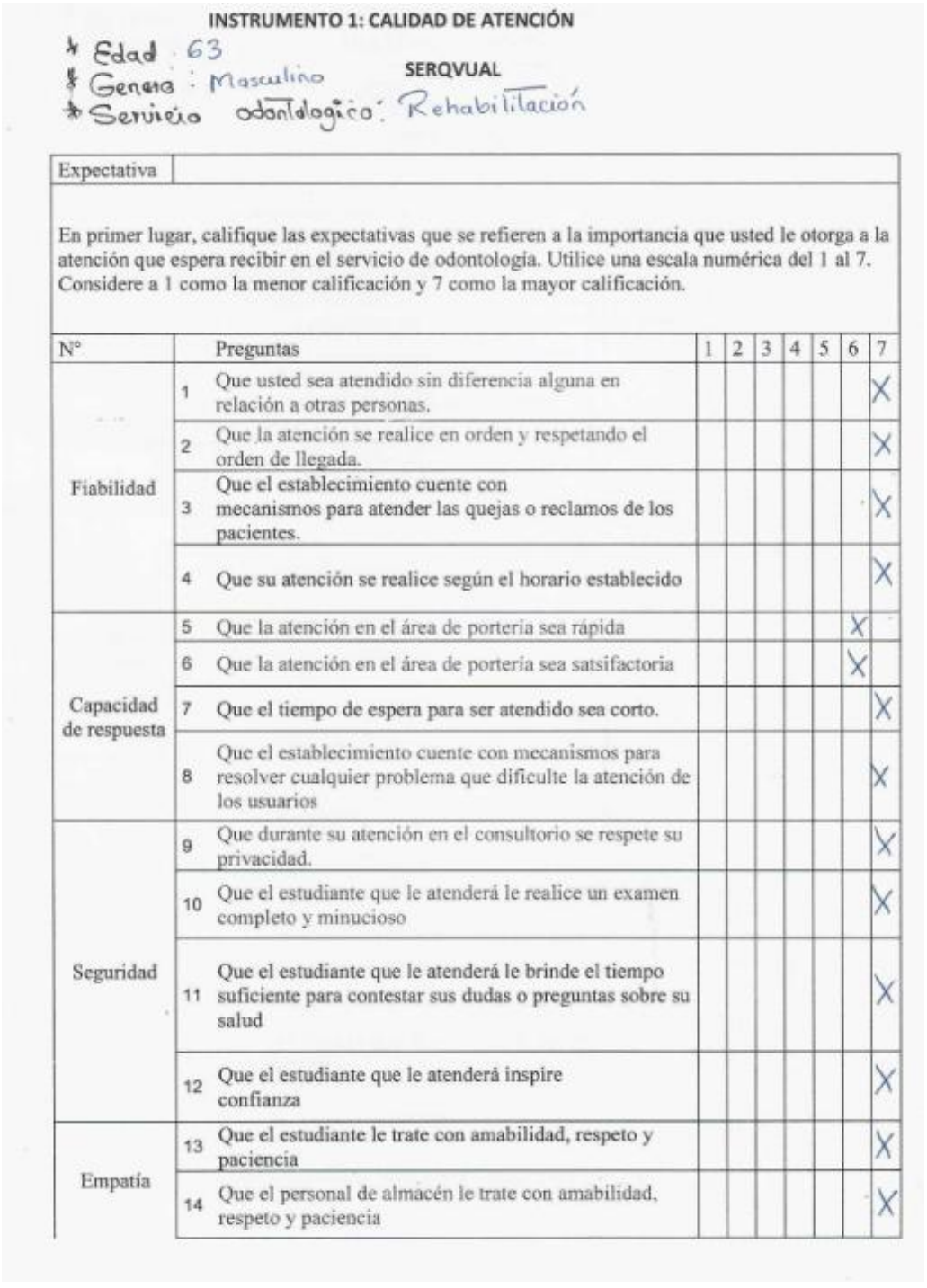
Nombre y Apellido del Participante: JULIO NORIEGA PANDURO
21523504

Firma

Fecha: 19/09/24

Fotografía de la firma del consentimiento informado de uno de los participantes

Imagen 9. Instrumento llenado 3

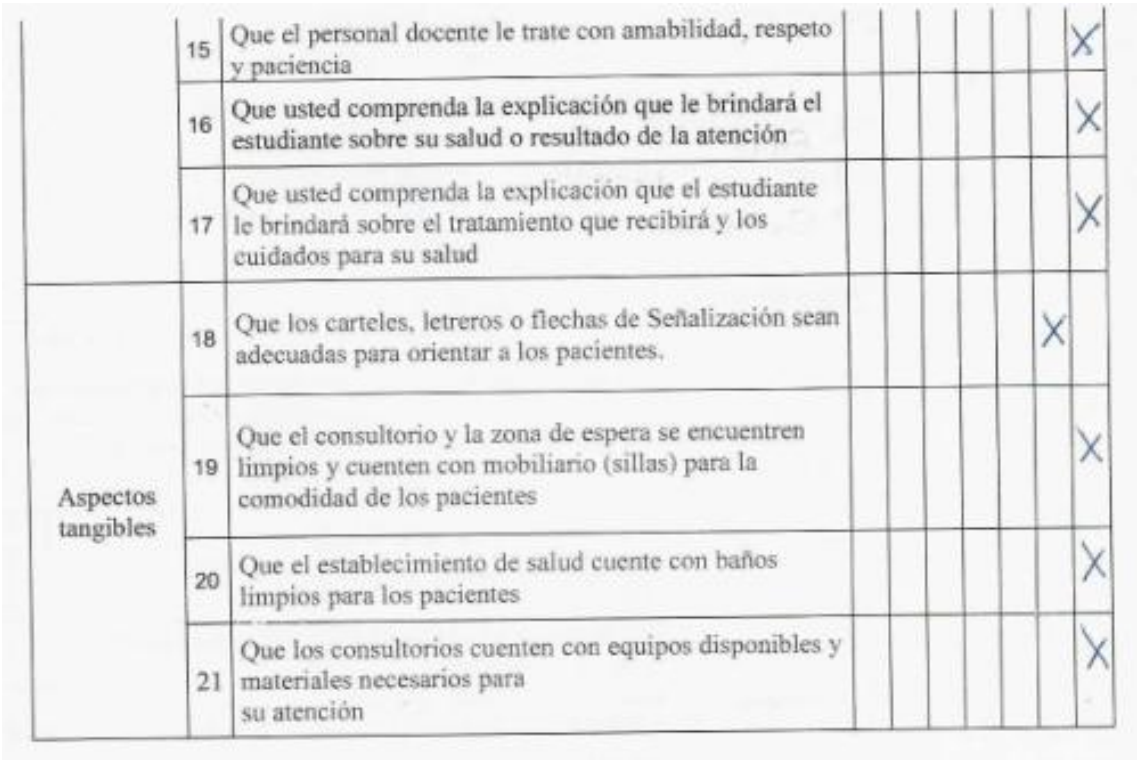


INSTRUMENTO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN

* Edad: 63
* Genero: Masculino
* Servicio odontologico: Rehabilitación

SERQVUAL

Expectativa								
En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							X
	2	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							X
	3	Que el establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.							X
	4	Que su atención se realice según el horario establecido							X
Capacidad de respuesta	5	Que la atención en el área de portería sea rápida						X	
	6	Que la atención en el área de portería sea satsifactoria						X	
	7	Que el tiempo de espera para ser atendido sea corto.							X
	8	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							X
Seguridad	9	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							X
	10	Que el estudiante que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							X
	11	Que el estudiante que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							X
	12	Que el estudiante que le atenderá inspire confianza							X
Empatía	13	Que el estudiante le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X
	14	Que el personal de almacén le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X



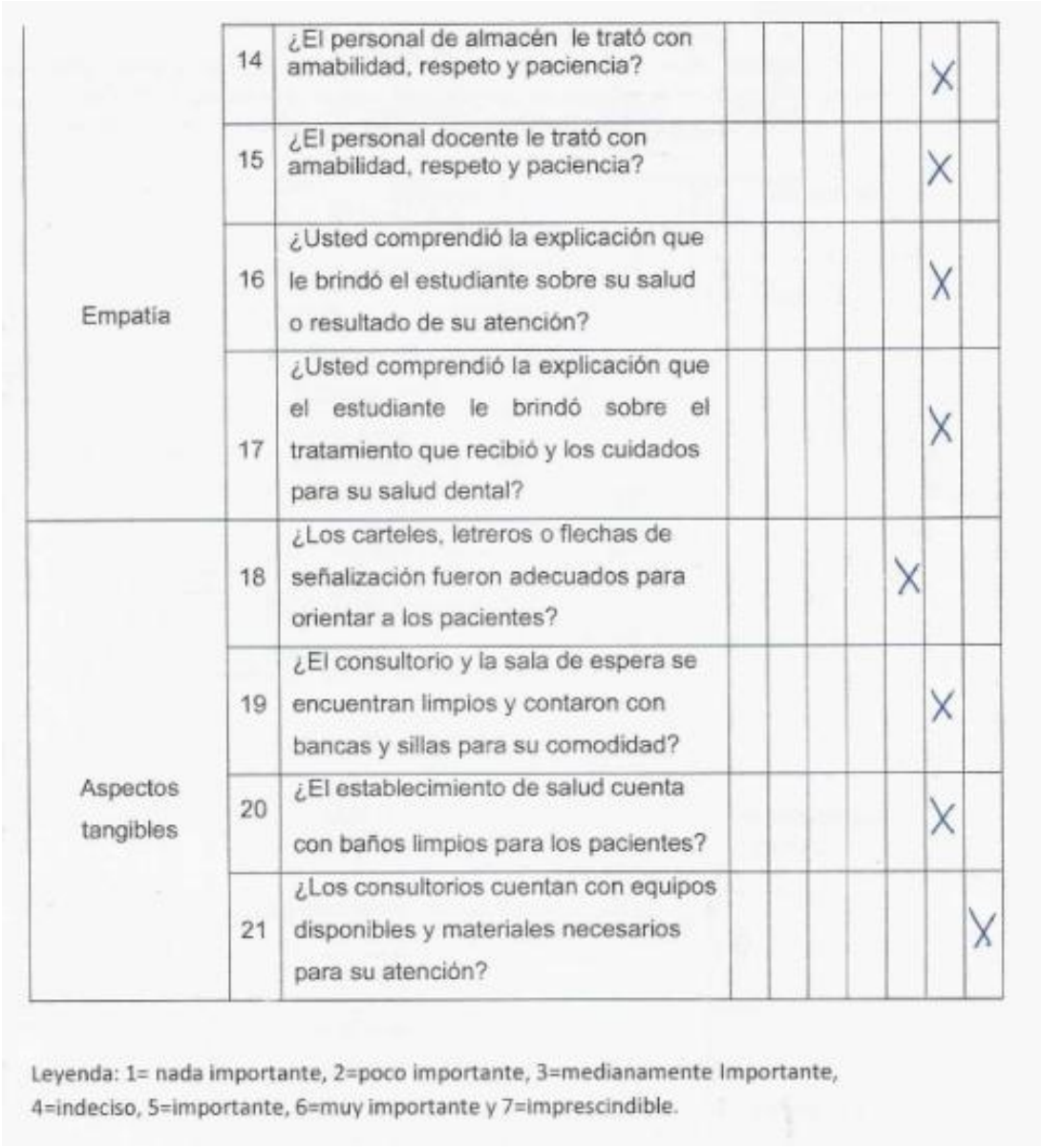
	15	Que el personal docente le trate con amabilidad, respeto y paciencia							X
	16	Que usted comprenda la explicación que le brindará el estudiante sobre su salud o resultado de la atención							X
	17	Que usted comprenda la explicación que el estudiante le brindará sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							X
Aspectos tangibles	18	Que los carteles, letreros o flechas de Señalización sean adecuadas para orientar a los pacientes.						X	
	19	Que el consultorio y la zona de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (sillas) para la comodidad de los pacientes							X
	20	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							X
	21	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							X

Fotografías del llenado de un tercer participante del instrumento de Calidad de atención: Expectativa

Percepciones

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido atención en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Indicador	Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?						X	
	2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?						X	
	3	¿Su atención se realizó según el horario establecido?						X	
	4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo, el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?						X	
Capacidad de respuesta	5	¿La atención en el área de portería fue rápida?							X
	6	¿La atención en el área de portería fue satisfactoria?							X
	7	¿El tiempo de espera para seratendido fue corto?						X	
	8	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió Inmediatamente?						X	
	9	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							X
Seguridad	10	¿El estudiante y/o docene que le atendió lerealizó un examen completo y minucioso?						X	
	11	¿El estudiante que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?						X	
	12	¿El estudiante que le atendió le inspiró confianza?						X	
	13	¿El estudiante que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							X



Empatía	14	¿El personal de almacén le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
	15	¿El personal docente le trató con amabilidad, respeto y paciencia?						X	
	16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el estudiante sobre su salud o resultado de su atención?						X	
	17	¿Usted comprendió la explicación que el estudiante le brindó sobre el tratamiento que recibió y los cuidados para su salud dental?						X	
Aspectos tangibles	18	¿Los carteles, letreros o flechas de señalización fueron adecuados para orientar a los pacientes?					X		
	19	¿El consultorio y la sala de espera se encuentran limpios y contaron con bancas y sillas para su comodidad?						X	
	20	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?						X	
	21	¿Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							X

Leyenda: 1= nada importante, 2=poco importante, 3=medianamente Importante, 4=indeciso, 5=importante, 6=muy importante y 7=imprescindible.

Fotografía del llenado de un tercer participante del instrumento de Calidad de atención: Satisfacción

Imagen 10. Base de datos Excel

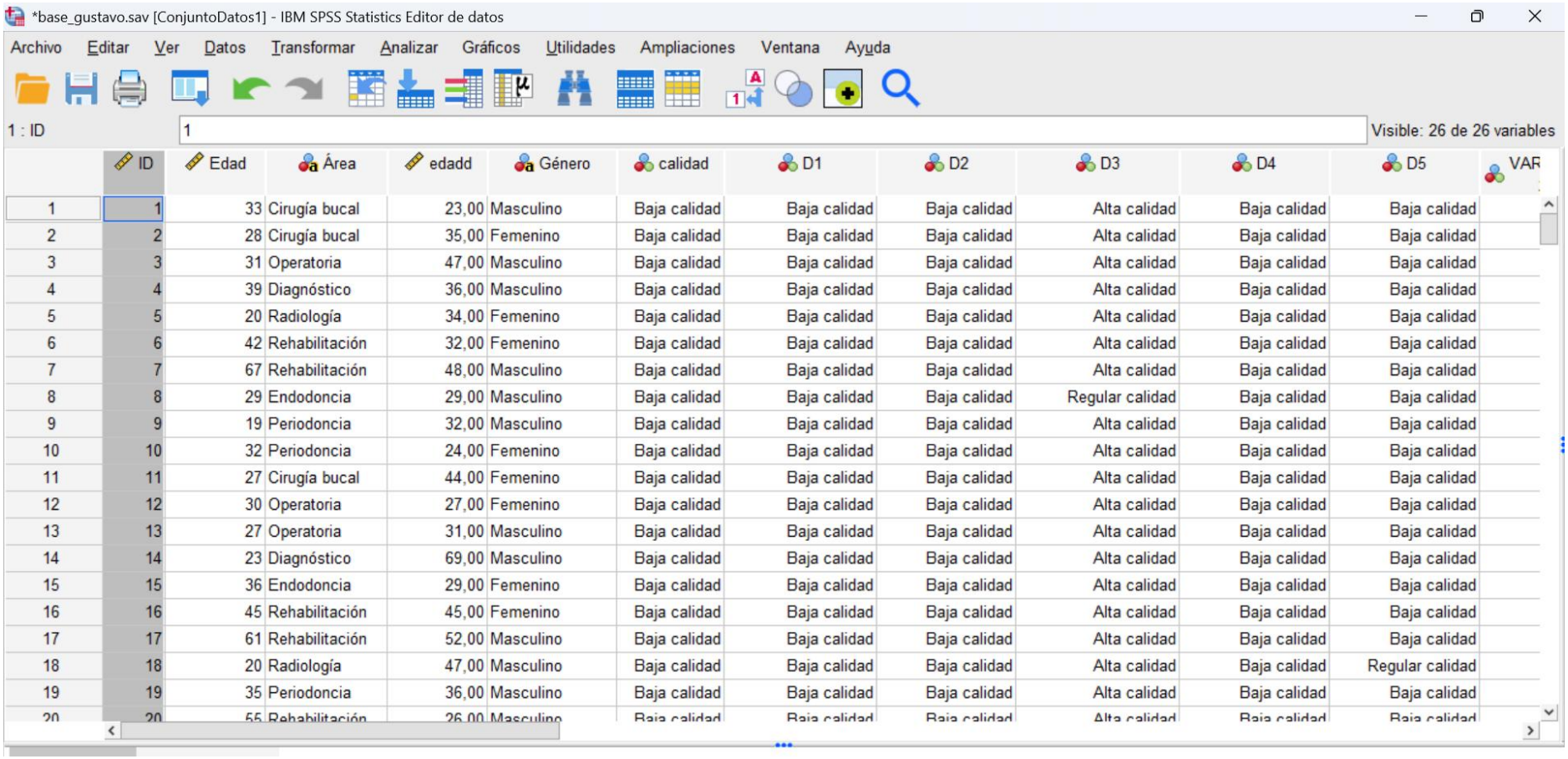
FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Calidad de atención mediante la satisfacción del usuario en pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, 2024

Califique las expectativas que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

				FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA					ASPECTOS TANGIBLES				
	SO	Edad (años)	Género	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4		ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8		ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12		ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17		ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	
9	periodoncia	19	Masculino	6	6	5	6	23	5	5	6	6	22	6	6	6	6	24	6	5	6	6	6	29	5	6	5	6	22
10	periodoncia	32	Femenino	7	7	7	7	28	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	7	7	27
11	cirugia bucal	27	Femenino	7	6	7	6	26	6	6	6	6	24	7	6	6	7	26	6	5	6	7	7	31	6	7	7	7	27
12	operatoria	30	Femenino	7	7	7	6	27	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	7	7	6	7	27
13	operatoria	27	Masculino	6	6	6	7	25	6	6	7	6	25	7	7	6	7	27	7	6	6	6	6	31	6	6	6	7	25
14	diagnostico	23	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	5	6	21	6	6	6	6	24	6	6	5	6	6	29	5	6	6	6	23
15	endodoncia	36	Femenino	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
16	rehabilitacion	45	Femenino	7	7	7	7	28	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	26
17	rehabilitacion	61	Masculino	7	6	6	6	25	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	6	7	6	7	26
18	radiologia	20	Masculino	6	6	5	6	23	5	5	5	6	21	6	6	6	6	24	6	5	6	6	6	29	5	6	5	6	22
19	periodoncia	35	Masculino	7	6	7	7	27	6	6	7	6	25	7	6	6	7	26	7	7	7	7	7	35	6	7	6	7	26
20	rehabilitacion	55	Masculino	7	7	7	7	28	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	26
21	cirugia bucal	21	Femenino	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	7	6	6	7	26	7	6	6	6	6	31	6	6	6	7	25
22	operatoria	28	Femenino	7	7	7	7	28	7	7	6	6	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
23	cirugia bucal	33	Masculino	7	6	6	6	25	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	7	6	7	6	6	32	6	6	6	6	24
24	radiologia	35	Femenino	6	6	6	6	24	5	5	6	6	22	7	6	6	6	25	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24
25	cirugia bucal	41	Femenino	7	7	7	7	28	6	6	6	6	24	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
26	operatoria	20	Femenino	7	6	6	7	26	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	6	6	7	32	6	7	7	7	27
27	cirugia bucal	43	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	5	6	21	6	6	6	6	24	6	5	6	6	6	29	5	6	6	6	23
28	rehabilitacion	73	Masculino	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
29	diagnostico	30	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	6	6	22	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	6	6	6	6	24
30	operatoria	29	Masculino	7	6	6	7	26	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	7	7	27
31	operatoria	46	Femenino	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
32	periodoncia	37	Femenino	7	6	6	6	25	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	6	7	6	7	26
33	cirugia bucal	25	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	5	7	22	7	6	6	6	25	6	6	6	6	6	30	6	6	6	6	24
34	radiologia	46	Masculino	7	7	7	6	27	6	6	6	7	25	7	6	6	7	26	7	6	7	7	7	34	7	7	7	7	28
35	rehabilitacion	54	Femenino	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
36	endodoncia	38	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	5	6	21	7	7	7	7	28	7	6	6	7	7	33	6	7	6	7	26
37	operatoria	22	Masculino	7	6	7	6	26	6	6	6	6	24	6	6	6	6	24	6	5	6	6	6	29	6	6	6	6	24
38	cirugia bucal	51	Masculino	6	6	6	7	25	5	5	6	7	23	7	6	6	7	26	7	6	7	7	7	34	6	7	7	7	27
39	cirugia bucal	34	Masculino	7	6	6	7	26	6	6	7	7	26	7	6	6	7	26	7	6	6	6	6	31	6	6	6	6	24
40	rehabilitacion	62	Masculino	7	7	7	7	28	6	6	7	7	26	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
41	periodomcia	44	Femenino	7	7	7	6	27	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28
42	cirugia bucal	46	Femenino	7	6	6	6	25	6	6	6	7	25	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	26
43	operatoria	31	Masculino	6	6	6	6	24	5	5	6	6	22	7	7	7	7	28	7	6	7	7	7	34	6	7	6	7	26
44	endodoncia	47	Masculino	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	28	7	7	7	7	7	35	7	7	7	7	28

Imagen 11. Base de datos SPSS



*base_gustavo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : ID 1 Visible: 26 de 26 variables

	ID	Edad	Área	edadd	Género	calidad	D1	D2	D3	D4	D5	VAR
1	1	33	Cirugía bucal	23,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
2	2	28	Cirugía bucal	35,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
3	3	31	Operatoria	47,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
4	4	39	Diagnóstico	36,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
5	5	20	Radiología	34,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
6	6	42	Rehabilitación	32,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
7	7	67	Rehabilitación	48,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
8	8	29	Endodoncia	29,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Regular calidad	Baja calidad	Baja calidad	
9	9	19	Periodoncia	32,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
10	10	32	Periodoncia	24,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
11	11	27	Cirugía bucal	44,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
12	12	30	Operatoria	27,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
13	13	27	Operatoria	31,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
14	14	23	Diagnóstico	69,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
15	15	36	Endodoncia	29,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
16	16	45	Rehabilitación	45,00	Femenino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
17	17	61	Rehabilitación	52,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
18	18	20	Radiología	47,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Regular calidad	
19	19	35	Periodoncia	36,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	
20	20	55	Rehabilitación	26,00	Masculino	Baja calidad	Baja calidad	Baja calidad	Alta calidad	Baja calidad	Baja calidad	