

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



Tesis

Evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025

Asesor:

Mg. Tineo Tueros Mirella Pamela

Autor

Pedraza Gallegos Yohemira Janda

Quispe Medrano Nory

Para optar el título profesional:

Cirujano Dentista

Abancay-Apurímac-Perú

2025

Reporte de similitud



25% Similitud general

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




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 14%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de Integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



Metadatos

Datos del autor		
Apellidos y nombres	:	Pedraza Gallegos Yoheмира Janda Quispe Medrano Nory
Tipo de Documento de identidad	:	DNI: DNI:
Número de Documento de identidad	:	71921749 48442546
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-XXXXXXXXXX
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Tineo Tueros Mirella Pamela
Tipo de Documento de identidad	:	DNI
Número de Documento de identidad	:	43226973
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-6774-976X
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Facultad de ciencias de la salud
Escuela Profesional	:	Estomatología
Línea de Investigación	:	Salud Pública Estomatológica
Rango de años que se realizó la investigación	:	Enero 2025 – junio 2025
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	25%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.14

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a quienes han sido parte esencial de este viaje, no solo académico, sino profundamente humano.

A nuestras familias, por su amor incondicional, por ser nuestra fuerza cuando las fuerzas faltaban y por enseñarnos, con el ejemplo, el valor del esfuerzo, la humildad y la perseverancia. A nuestros padres y madres, gracias por creer en nosotras incluso en los momentos en los que nosotras mismas dudamos. A nuestras parejas, por acompañarnos con paciencia, por celebrar nuestros logros y por sostenernos en los días grises. Su amor ha sido refugio y motor. A nuestros amigos y amigas de siempre, por compartir alegrías, frustraciones, madrugadas y silencios. Gracias por hacernos sentir acompañadas y por estar presentes incluso en la distancia. Y, por último, nos lo dedicamos a nosotras mismas: por no rendirnos, por confiar el uno en el otro, por superar juntas cada obstáculo, y por demostrar que el trabajo en equipo, cuando nace desde el respeto y la amistad, puede alcanzar cualquier meta. Con todo nuestro corazón.

Janda y Nory

Agradecimiento

Hoy llegamos al final de una etapa que ha marcado profundamente nuestras vidas. Esta tesis es el resultado de años de esfuerzo, aprendizajes, tropiezos, y, sobre todo, del apoyo incondicional de personas que han caminado junto a nosotros en este viaje. No podríamos haberlo logrado sin ustedes. Agradecemos de corazón a nuestros docentes, Dra. Margarita Roque Peña y a la Dra. Mirella Pamela Tineo Tueros, por su guía paciente, su confianza en nuestro trabajo y por impulsarnos a crecer, no solo como estudiantes, sino también como personas. Sus palabras, su tiempo y su compromiso fueron clave en cada parte de este proceso. A nuestras familias, por ser siempre nuestro hogar, incluso en los días más difíciles. Gracias por el amor inagotable, la comprensión en los momentos de cansancio y las palabras de aliento que llegaron justo cuando más las necesitábamos. Nada de esto habría sido posible sin ustedes. A nuestros amigos y amigas, compañeros de vida y de lucha, que nos sostuvieron con su presencia, sus abrazos y sus bromas en los momentos en los que todo parecía cuesta arriba. Gracias por recordarnos que no estábamos solas. A cada persona que, de una u otra manera, dejó una huella en este camino: gracias. Sus gestos, sus enseñanzas y su compañía han sido fundamentales. Esta tesis es nuestra, pero también es de todos ustedes. Gracias por caminar a nuestro lado. Con cariño.

Janda y Nory

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente y su relación con la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de Abancay, 2025. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, aplicándose una encuesta a 160 pacientes. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de Satisfacción del Paciente y el cuestionario SERVQUAL/SERVPERF adaptado, estructurados en las dimensiones: confiabilidad, validez, lealtad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial utilizando la correlación de Spearman. Los resultados mostraron que el 78 % de los pacientes reportó satisfacción alta o parcial, y la calidad de atención fue percibida como muy buena o buena en más del 80 % de los consultados. Las correlaciones entre satisfacción y calidad fueron positivas y significativas, destacando la dimensión lealtad del paciente ($r = 0.606$) como la asociación de mayor fuerza; otras dimensiones relevantes fueron confiabilidad, empatía y elementos tangibles. Se concluye que una atención clínica profesional, segura, empática y centrada en el paciente mejora la percepción global del servicio y fortalece la fidelización hacia el consultorio odontológico.

Palabras clave: satisfacción del paciente, calidad de atención, atención odontológica, consultorios privados.

Abstract

The objective of this study was to evaluate the relationship between patient satisfaction and quality of care in private dental clinics in the city of Abancay during 2025. A quantitative, non-experimental, cross-sectional, and correlational design was applied. The sample consisted of 160 patients, to whom two structured instruments were administered: the Patient Satisfaction Questionnaire and the SERVQUAL/SERVPERF adapted scale, which assessed the dimensions of reliability, validity, loyalty, empathy, tangible elements, responsiveness, dependability, and safety. Data analysis included descriptive statistics and the Spearman correlation test. Results showed that 78% of patients reported high or partial satisfaction, and more than 80% perceived the quality of care as very good or good. Significant and positive correlations were found between the study variables. The loyalty dimension presented the strongest association with quality of care ($r = 0.606$), followed by reliability and empathy, confirming that patients value trust, communication, and personalized care during dental treatment. In conclusion, a clinical approach that is professional, safe, empathetic, and patient-centered enhances the overall perception of service quality and increases the likelihood of patient loyalty and continued attendance at the dental clinic.

Keywords: patient satisfaction, quality of care, dental care, private clinics.

Índice

Tesis.....	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xii
I. Introducción.....	13
II. Planteamiento del problema.....	15
2.1. Descripción de la realidad problemática	15
2.2. Objetivos.....	18
2.2.1. Objetivo General	18
2.2.2. Objetivos Específicos.....	18
2.3. Justificación e importancia	19
2.4. Hipótesis	21
2.5. Variables	21
III. Marco teórico.....	25
3.1 Antecedentes del problema.....	25

3.2.	Bases teóricas	32
3.2.1.	Satisfacción del paciente	32
3.2.2.	Calidad de atención	36
3.3.	Definición de términos	46
IV.	Metodología	48
4.1.	Tipo y nivel de investigación.....	48
4.2.	Ámbito temporal y espacial.....	49
4.3.	Población y muestra	50
4.4.	Instrumentos	52
4.5.	Procedimiento	54
4.6.	Análisis de datos.....	55
4.7.	Consideraciones éticas.....	56
V.	Resultados y discusiones	58
VI.	Conclusiones	79
VII.	Recomendaciones	81
VIII.	Referencias bibliográficas	83
IX.	Anexos.....	89
Anexos 1.	Matriz de consistencia	90
Anexos 2.	Instrumento que mide la calidad de la atención odontológica	92
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	94
	Datos del investigador	94

Índice de tablas

Tabla 1. Modelos de calidad de servicios.....	40
Tabla 2. Descripción de la dimensión- confiabilidad- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	58
Tabla 3. Descripción de la dimensión- validez- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	59
Tabla 4. Descripción de la dimensión- lealtad- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	60
Tabla 5. Descripción de la dimensión- elementos tangibles- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.....	61
Tabla 6. Descripción de la dimensión- fiabilidad- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	62
Tabla 7. Descripción de la dimensión- capacidad de respuesta- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.....	63
Tabla 8. Descripción de la dimensión- seguridad- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	64
Tabla 9. Descripción de la dimensión- empatía- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.	65
Tabla 10. Contratación específica 01	66
Tabla 11. Contratación específica 02	67
Tabla 12. Contratación específica 03	68
Tabla 13. Contratación específica 04	69
Tabla 14. Contratación específica 05	70
Tabla 15. Contratación específica 06.....	69

Índice de anexos

Anexos 1. Matriz de consistencia	90
Anexos 2. Instrumento que mide la calidad de la atención odontológica.....	92

I. Introducción

La presente investigación aborda el tema de la evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025. En un contexto donde la atención en salud bucal se ha convertido en un componente esencial del bienestar general de la población, resulta cada vez más necesario comprender cómo perciben los pacientes la calidad de los servicios recibidos y, en consecuencia, su nivel de satisfacción. El estudio parte del reconocimiento de que, en los últimos años, la demanda de servicios odontológicos en el sector privado ha experimentado un crecimiento sostenido, lo que ha motivado a los profesionales del rubro a mejorar continuamente sus procesos y estándares de atención.

El interés por desarrollar esta investigación surgió a partir de la observación de una creciente preocupación por parte de los pacientes respecto al trato recibido, la efectividad de los tratamientos, la puntualidad, la higiene y la infraestructura de los consultorios. Estos aspectos, muchas veces percibidos de manera subjetiva, tienen un impacto directo en la confianza del paciente, en su adherencia al tratamiento y en su decisión de continuar o no con la atención en un determinado consultorio. Asimismo, se identificó una brecha en la literatura local sobre estudios que vinculen de manera empírica la satisfacción del paciente con indicadores objetivos de calidad de atención en odontología, particularmente en contextos urbanos intermedios como Abancay.

Desde el punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional, utilizando encuestas estructuradas aplicadas a una muestra representativa de pacientes que acudieron a consultorios privados odontológicos en la ciudad. La estrategia consistió en recolectar datos durante un periodo determinado, procesarlos estadísticamente y analizar la posible relación entre las dimensiones de la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los pacientes.

La finalidad del estudio fue evaluar si existe una relación significativa entre la calidad de atención brindada por los consultorios privados y la satisfacción de sus pacientes. A través de este análisis, se espera proporcionar información relevante que permita a los profesionales odontológicos mejorar sus prácticas clínicas y, al mismo tiempo, contribuir al desarrollo de políticas de mejora continua en la atención privada en salud bucodental. Entre los objetivos específicos, se propuso identificar los aspectos de la atención más valorados por los pacientes, así como detectar posibles deficiencias en el servicio que impactan negativamente en su percepción.

En cuanto a la estructura del presente trabajo, el Capítulo I desarrolla la introducción general del tema, incluyendo los antecedentes, el contexto y los objetivos. El Capítulo II plantea el problema de investigación, formulando las preguntas, hipótesis y justificación del estudio. El Capítulo III corresponde al marco teórico, donde se abordan los principales conceptos relacionados con la calidad de atención, satisfacción del paciente, modelos de evaluación en salud y estudios previos sobre el tema. En el Capítulo IV, se describe la metodología empleada, detallando el enfoque, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El Capítulo V expone los resultados obtenidos, acompañados de su respectivo análisis estadístico. Finalmente, el Capítulo VI presenta las conclusiones y recomendaciones, en base a los hallazgos alcanzados, estableciendo proyecciones para futuras investigaciones en el área.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente, los sistemas de salud se encuentran en constante cambio debido a distintos factores como las presiones económicas, una mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios; además de la creciente competencia en el sector privado del rubro de salud⁽¹⁾.

Por otro lado, la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Banco Mundial (BM), relacionan a la deficiente calidad de los servicios de salud como un cáncer en los países de todo el mundo, debido a que afectan la economía de las familias y la salud de los pacientes donde se destacan problemas como: instalaciones deficientes, tratamientos errados y equivocados diagnósticos médicos⁽²⁾. En ese sentido, se ha identificado que la salud de una persona es un elemento determinante del capital humano al incrementar la capacidad de producir y consumir de cada persona, expandiendo su cantidad y calidad de vida⁽³⁾. Pese a ello, la OMS señala que, en países de ingresos medios y bajos, la atención de calidad insuficiente conlleva a la pérdida de productividad por un valor de US\$1.4 a US\$1.6 billones anuales⁽⁴⁾. Y como se señaló al inicio, el efecto de la mala calidad en la atención en salud es tan grave que se le atribuyen entre 5.7 y 8.4 millones de muertes en los países de ingresos bajos y medianos; lo que representa hasta el 15% de las muertes en estos países⁽⁴⁾.

Así mismo, la importancia de evaluar los servicios odontológicos deriva de las grandes necesidades insatisfechas por este servicio; pues la carga mundial de morbilidad alcanza los 3,500 millones de personas por enfermedades bucodentales; lo que expresa la necesidad de recibir exámenes de rutina y tratamientos de rehabilitación, periodoncia, ortodoncia y estéticos que contribuyan a mejorar la calidad de vida⁽⁵⁾.

En base a lo dicho, hay que señalar que la satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere⁽⁶⁾.

En Perú, la calidad en la prestación del servicio de salud no ha sido nada favorable en los últimos años; según el informe presentado por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) los reclamos presentados en los Centros de Salud han aumentado en un 50 % debido a la insatisfacción en la calidad recibida en los diversos servicios de los establecimientos de salud, a nivel de hospitales y clínicas ⁽⁷⁾. Así mismo, se ha identificado que el 60% de usuarios que asistieron a los servicios de odontología de una entidad pública estuvieron insatisfechos con la calidad de servicio siendo evidente en la empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles ^{(8) (9) (10)}.

A nivel regional y local se han desarrollado investigaciones respecto a la calidad de la atención odontológica que revela resultados deficientes y regulares ⁽¹¹⁾; esto sin embargo son resultado de casos específicos; siendo estos no representativos a nivel local; más aún, no se cuenta con evaluaciones correlacionales que identifiquen los factores de la calidad que se relacionan con la satisfacción del usuario. En ese sentido, el presente estudio busca ahondar en este vacío determinar la relación existente entre la satisfacción del paciente con la calidad de la atención en las clínicas odontológicas de Abancay, 2025.

Formulación del problema de investigación

En la ciudad de Abancay, la atención en consultorios privados ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsada por la demanda de servicios de salud más personalizados y de mayor calidad. Sin embargo, a pesar de este incremento en la oferta de servicios, persisten inquietudes sobre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención recibida. Estos factores son cruciales, ya que influyen directamente en la percepción y el bienestar de los usuarios, así como en la sostenibilidad y reputación de los consultorios privados.

La satisfacción del paciente es un indicador esencial que refleja la eficacia de los servicios de salud, incluyendo aspectos como la accesibilidad, el tiempo de espera, la interacción con

el personal médico, y la percepción de competencia y empatía de los profesionales de salud. En Abancay, no se dispone de estudios recientes que analicen en profundidad estos componentes, lo que deja un vacío en el entendimiento de cómo los consultorios privados están respondiendo a las expectativas y necesidades de la población.

Además, la calidad de atención en estos consultorios es un tema de creciente preocupación. A pesar de los esfuerzos por implementar estándares de calidad y protocolos de atención, existen variaciones significativas en la forma en que se brindan los servicios, lo cual puede afectar negativamente la experiencia del paciente. La falta de un sistema de evaluación y monitoreo constante de la calidad de atención también contribuye a la persistencia de estas disparidades.

Este escenario plantea la necesidad urgente de realizar una evaluación exhaustiva que permita identificar las fortalezas y debilidades en la atención de los consultorios privados de Abancay. Comprender la perspectiva de los pacientes respecto a su satisfacción y los aspectos específicos que influyen en su experiencia es fundamental para diseñar estrategias de mejora continua. Solo a través de un análisis riguroso y basado en datos se podrán implementar acciones efectivas que garanticen una atención de salud de alta calidad, centrada en el paciente, y que contribuya al bienestar general de la comunidad abanquina.

Esta investigación busca llenar este vacío, proporcionando una evaluación detallada y objetiva de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios privados de Abancay en el año 2025, con el objetivo de generar recomendaciones prácticas que mejoren los servicios de salud en la región.

2.1.1. Problema general

¿Cómo es la evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?

2.1.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?
2. ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención al paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?
3. ¿Cuál es la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?
4. ¿Cuál es la relación entre la validez y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?
5. ¿Cuál es la relación entre la lealtad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Relacionar la evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

2.2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción del paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
2. Determinar el nivel de la calidad de atención al paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
3. Relacionar la confiabilidad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
4. Relacionar la validez y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

5. Relacionar la lealtad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

2.3. Justificación e importancia

Justificación

- **Implicancia social:** Esta investigación tiene un impacto social significativo al proporcionar una visión clara y precisa de la situación actual de los consultorios privados en Abancay, y al ofrecer recomendaciones basadas en evidencia para mejorar la atención médica. Al centrar la atención en la satisfacción del paciente y la calidad de los servicios, se promoverá un sistema de salud más justo, eficiente y humano, beneficiando a toda la comunidad.
- **Implicancia práctica:** La justificación práctica de esta investigación reside en su capacidad para proporcionar información accionable que permita mejorar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en los consultorios privados de Abancay. Al basarse en datos concretos y análisis rigurosos, los consultorios podrán implementar cambios que no solo beneficien a los pacientes, sino que también fortalezcan su posición en el mercado y contribuyan al desarrollo profesional del personal de salud.
- **Valoración teórica:** La justificación teórica de esta investigación se basa en un sólido marco conceptual que integra diversas teorías y modelos relacionados con la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente. Al utilizar estos enfoques teóricos, el estudio no solo proporcionará una evaluación detallada de la situación actual en Abancay, sino que también contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la salud, ofreciendo insights valiosos para mejorar la atención sanitaria en contextos similares.

- **Utilidad metodológica:** La justificación metodológica de este estudio se basa en la necesidad de utilizar un enfoque mixto y una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa y precisa de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios privados de Abancay. Al aplicar técnicas de recolección y análisis de datos rigurosas, el estudio proporcionará información valiosa y confiable que contribuirá a mejorar la calidad de los servicios de salud en la región.

Importancia

- La presente investigación reviste gran importancia tanto en el ámbito académico como en el profesional, ya que aborda dos variables fundamentales en el contexto de la atención en salud: la satisfacción del paciente y la calidad del servicio odontológico. En un escenario donde los usuarios de los servicios de salud, y en particular de los consultorios privados, se han convertido en agentes activos y exigentes respecto al trato recibido, resulta prioritario conocer su percepción y establecer relaciones significativas con los estándares de calidad ofrecidos.
- Desde el punto de vista teórico, el estudio contribuye al desarrollo del conocimiento en el campo de la odontología y la gestión de la salud, proporcionando un marco referencial sobre cómo la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente. Esto permitirá sustentar futuras investigaciones que busquen perfeccionar modelos de atención centrados en el usuario, incorporando tanto dimensiones técnicas como humanas del servicio.

2.4. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la evaluación de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Hipótesis Específicas

1. El grado de satisfacción del paciente es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
2. El nivel de la calidad de atención al paciente es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
3. Existe relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
4. Existe relación significativa entre la validez y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.
5. Existe relación significativa entre la lealtad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

2.5. Variables

- **Variable 1: Satisfacción del paciente:** Se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de los pacientes son cumplidas o superadas durante la interacción con el sistema de salud, abarcando tanto aspectos objetivos como subjetivos del cuidado recibido.⁽⁹⁾ Presenta las siguientes dimensiones:

- **Variable 2: Calidad de atención:** Se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual.⁽¹⁰⁾

Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Valor
Calidad de atención: se refiere a la medida en que los servicios de salud para individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. ⁽¹⁰⁾	D1: Elementos tangibles: Se refiere a la percepción del paciente sobre las condiciones físicas y ambientales del consultorio odontológico, incluyendo la limpieza, infraestructura, equipamiento, presentación del personal y disponibilidad de recursos visibles.	Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones Presentación de personal de empleados Materiales de comunicación Señalización de área exclusiva	Preguntas del 1-4	Cualitativo - ordinal	Calidad insatisfactoria (30-69) Calidad aceptable (70-109) Calidad destacada (110-150)
	D2: Fiabilidad: Se refiere al grado en que el paciente percibe que el consultorio cumple lo prometido, con exactitud y consistencia en los procedimientos y la información brindada.	Cumplimiento de servicios programados Resolución de problemas	Preguntas del 5-6		
	D3: Capacidad de respuesta: Se refiere a la disposición y rapidez del personal odontológico para atender al paciente, resolver dudas, ofrecer información clara y fomentar el cumplimiento del tratamiento.	Disposición para atender preguntas Agilidad en el trabajo	Preguntas del 7-8		
	D4: Seguridad: Corresponde a la percepción del paciente sobre la confianza, competencia profesional y cumplimiento de protocolos de bioseguridad por parte del odontólogo. Incluye el uso adecuado de barreras de	Oportunidad en respuesta a quejas y reclamos Cumplimiento de medidas de bioseguridad Capacidades necesarias	Preguntas del 9-11		

	protección, higiene, conocimientos clínicos y capacidad para generar tranquilidad				
	D5: Empatía: Hace referencia a la capacidad del profesional para brindar trato humanizado, escucha activa, respeto, paciencia y adaptación a las necesidades del paciente. Considera amabilidad, privacidad, horarios adecuados y comprensión emocional.	Amabilidad en el trato Comprensión de las necesidades de los pacientes Horarios adecuados Claridad en las orientaciones brindadas al usuario	Preguntas del 12-15		
Satisfacción del paciente: se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de los pacientes son cumplidas o superadas durante la interacción con el sistema de salud, abarcando tanto aspectos objetivos como subjetivos del cuidado recibido. ⁽¹¹⁾	D1: Confiabilidad: Es la percepción del paciente acerca del nivel de responsabilidad, seguridad y profesionalismo que demuestra el odontólogo durante la atención.	Cumplimiento del servicio Seguridad Precisión del diagnóstico	Preguntas del 1-3	Cualitativo - ordinal	Insatisfacción significativa (20-46) Satisfacción parcial (47-73) Alta satisfacción (74-100)
	D2: Validez: Corresponde a la percepción del paciente sobre la calidad real del servicio recibido, considerando si el tratamiento brindado fue adecuado	Atención correcta Eficacia Calidez Satisfacción	Preguntas del 4-7		
	D3: Lealtad: Es la disposición del paciente para mantener continuidad con el consultorio odontológico, asistir a sus citas, participar activamente en las actividades promovidas y recomendar el servicio a otras personas.	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	Preguntas del 8-12		

III. Marco teórico

3.1 Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

Ionut et al. (Rumania-2024) ⁽¹²⁾ Realizaron una investigación titulada “Satisfacción del paciente con la calidad de los servicios odontológicos de rehabilitación bucal: una comparación entre el sistema de salud público y privado”. El **objetivo** fue analizar el grado de satisfacción de los pacientes rumanos de una ciudad de la región central con los servicios médicos de los sistemas público y privado. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, de corte transversal, con una muestra de 200 pacientes, empleando cuestionario de Práctica Dental como instrumento. Los **resultados** revelaron que la escala de satisfacción reportó, con diferencias en las puntuaciones medias de 0,20 o más en Q4 ($p = 0,034$), Q5 ($p = 0,073$), Q6 (comodidad y adecuación de la zona de espera) ($p = 0,141$), Q7 ($p = 0,135$) y Q16 ($p = 0,092$), mientras que se observaron diferencias menores para Q17, Q13, Q18, Q15 y Q12 puntuaciones promedio más bajas para los encuestados que asistieron a clínicas públicas en comparación con aquellos que acudieron a consultorios privados; también hubo diferencias significativas en la respuesta cuando los pacientes fueron estratificados por edad, sexo, frecuencia de visitas y duración del tiempo ($p < 0,05$) .Se **concluyo** que los sistemas médicos de rehabilitación bucal, tanto del sector público como del privado, reportan un alto grado de satisfacción entre los pacientes, con valores más altos para el sistema privado.

Akbar F. et al. (Indonesia-2023) ⁽¹³⁾ Realizaron un estudio titulado “Efecto de la Calidad de los Servicios de Salud Dental en la Satisfacción del Paciente en Indonesia 2019: Análisis de Importancia-Rendimiento”. El **objetivo** fue determinar el efecto de la calidad de los servicios de salud dental basados en dimensiones de empatía y capacidad de respuesta en la satisfacción del paciente en áreas urbanas y rurales en el distrito de Bone, Indonesia. La

metodología fue de diseño exploratorio, método observacional analítico, con encuesta como técnica empleada a 442 pacientes de áreas rurales y urbanas, con aplicación de la prueba Mann-Whitney (sig.=5%). Los **resultados** mostraron que para las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta en áreas urbanas, las puntuaciones promedio son (3.58 ± 0.94) y (3.49 ± 0.94), lo cual es moderado, y en las áreas rurales cada una tuvo un promedio de (3.43 ± 0.99) y (3.563 ± 0.86); además se mostró una diferencia significativa entre la tasa de satisfacción de los sujetos por la calidad del servicio prestado en hospitales/centros de salud pública/consultorios dentales en áreas urbanas y rurales en términos de la dimensión de empatía ($p < 0.05$). Se **concluyó** que las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta influyen en la calidad de los servicios de tratamiento dental; siendo estas moderadas en áreas rurales y urbanas.

Georgieva G. (Bulgaria-2023) ⁽¹⁴⁾ Realizó una investigación titulada “Evaluación de la satisfacción del paciente con la calidad de los servicios dentales proporcionados por estudiantes de odontología”. El **objetivo** fue evaluar la satisfacción del paciente con los servicios dentales proporcionados por estudiantes de odontología. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, se realizó una encuesta sociológica, a través de tarjeta de encuesta o cuestionario en línea como instrumento a 358 pacientes de 18 a 88 años de edad como muestra. Los **resultados** mostraron que el 87.7% estuvieron totalmente satisfechos en que se les explicó todos los riesgos de usar anestesia local, mientras que solo 0.3% expresó insatisfacción, además, hubo correlación positiva entre indicadores de conciencia de riesgos en el uso de anestesia ocal y satisfacción con la calidad (Spearman $p=0.417$, $p < 0.001$); el 80.2% de pacientes estuvieron satisfechos con el tratamiento dental, el 84.6% denotó paciencia, empatía y respeto durante el tratamiento, el 87.9% afirmó haber recibido un tratamiento cortés y profesional; en general, el 88% estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo con la calidad de los servicios dentales; finalmente, se mostró que a más información clara

y accesible al paciente este muestra más satisfacción (Spearman $p=0.485$, $p<0.001$). Se **concluyó** que existe una correlación positiva entre la calidad de los servicios dentales proporcionados por los estudiantes de odontología y satisfacción del paciente.

Rai N. et al. (Estados Unidos-2019)⁽¹⁵⁾ Realizaron una investigación titulada “Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención: informe de la clínica universitaria de veteranos”. El **objetivo** fue conocer la percepción de la calidad de la atención que reciben en la clínica Heroes. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal, se aplicó el cuestionario SERVQUAL y el cuestionario de Satisfacción Dental como instrumentos. Los **resultados** revelaron que los veteranos aceptaron las condiciones demostradas por cuatro escalas de empatía y todas las escalas de respuesta ($p<0.05$), así también, estuvieron de acuerdo con las condiciones demostradas por cuatro escalas de calidad de la atención, dos escalas de manejo del dolor, una escala de accesibilidad y también la satisfacción general con respecto a la atención dental recibida ($p<0.05$). Se **concluyó** que la percepción general del paciente sobre la atención dependía de la empatía, el estilo de comunicación, el conocimiento sobre los tratamientos y el respeto por el paciente; con un consenso respecto a la satisfacción con la calidad de la atención dental brindada en la clínica Héros.

Htang E. (Birmania-2019)⁽¹⁶⁾ Realizó una investigación titulada “Un estudio de los factores de calidad del servicio de atención dental que influyen en la satisfacción, confianza y lealtad del paciente en Yangon, Myanmar”. El **objetivo** fue investigar los factores de calidad del servicio de atención dental que afectan la satisfacción, confianza y lealtad del paciente e identificar las influencias entre esas variables. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, con una muestra de 384 pacientes a quienes se les aplicó cuestionarios con escala likert como instrumento, cuyos resultados se analizaron por regresión múltiple. Los **resultados** mostraron que, respecto a la calidad de servicio y la satisfacción, los valores de significancia

fueron: Estructura (Sig.= .042), Proceso (Sig.= .000) y Resultados del servicio (Sig.= .000); con los valores Beta de $\beta = .084$, $\beta = 0.468$ y $\beta = 0.389$ respectivamente; respecto a la calidad de servicio y confianza, los valores de significancia fueron: Estructura (Sig.= .004), Proceso (Sig.= .000) y Resultados del servicio (Sig.= .000), menores que “0.05”, con valores Beta de $\beta = 0.131$, $\beta = 0.439$ y $\beta = 0.353$; y respecto a calidad de servicio y la lealtad, se mostró una influencia positiva (Sig.= .000, Sig. < 0.05) con $\beta = 0.847$. Se **concluyó** que la calidad del servicio de atención dental tiene una influencia positiva en la satisfacción del paciente.

Antecedentes nacionales

Fabian S et al. (Lima-2020) ⁽¹⁷⁾ Realizaron una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2020”. El **objetivo** fue evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2020. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal, con aplicación de la encuesta SERVPERF y de Satisfacción a una muestra probabilística de 150 pacientes. Los **resultados** mostraron que el 93.3% percibió una alta calidad, el 3.30% mostró un desacuerdo con la calidad; y el 96.7% mostró satisfacción; también se obtuvo un coeficiente de Rho = 0.358 y sig. = 0.000 entre la calidad de atención y grado de satisfacción; la fiabilidad y la satisfacción mostró un valor Rho=0.390 y sig.=0.00; la sensibilidad y la satisfacción mostró un Rho=0.245 y sig.=0.003; la dimensión seguridad y la satisfacción mostraron un valor Rho=0.330 y sig.=0.003; y los elemento tangibles mostraron un valor Rho=0.310 y sig.=0.000. Se **concluyó** que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas en Lima-Perú en el periodo de 2019 a 2020.

Chuquispuma S. (Lima-2020) ⁽¹⁸⁾ Realizó una investigación titulada “Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller, 2020”. El

objetivo fue determinar la satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller. La **metodología** fue de diseño experimental-corte transversal, alcance correlacional, con una muestra de 138 pacientes, con aplicación de encuesta como técnica. Los **resultados** mostraron un coeficiente $r=0.440$ y $p=0.000<0.05$ entre la satisfacción del paciente y los elementos tangibles; la relación entre la fiabilidad y la satisfacción dio un coeficiente $r=0.478$ y $p=0.000<0.05$; la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción dio un valor $r=0.181$ y $p=0.033<0.05$; la relación entre la seguridad y la satisfacción mostró un coeficiente $r=0.712$ y $p=0.000<0.05$; y la empatía mostró un valor $r=0.506$ y $p=0.000<0.05$ en relación con la satisfacción; finalmente, en general, la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica dieron un valor de coeficiente $r=0.747$ y $p=0.000<0.05$. Se **concluyó** que existe una correlación positiva alta entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller.

Cacho S (Chiclayo-2020) ⁽¹⁹⁾ Realizó una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción. Según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art’C”. El **objetivo** fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020. La **metodología** fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, corte transversal, diseño no experimental; con una muestra de 50 pacientes y los cuestionarios Servqual y de Satisfacción. Los **resultados** revelaron que la calidad de atención para cada dimensión fue: eficiente para un 66%, 70%, 70%, 64% y 72%; y deficiente para el 12%, 12%, 14%, 16% y 12% para las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles, respectivamente; por otro lado, para la satisfacción, predomina el nivel de “satisfecho” en el 82% y 72% para la dimensión médica y administrativa respectivamente; respecto a la correlación, se mostraron valores los coeficientes de correlación con valores >

0.5 para todas las dimensiones de calidad a excepción de la capacidad de respuesta que tuvo un $r_s=0.376$; aunque el $p_valor < 0.05$ para todas las dimensiones de calidad con respecto a la satisfacción. Se **concluyó** que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art'C - Lambayeque 2020.

Salazar L. (Huancayo-2020) ⁽²⁰⁾ Realizó una investigación titulada “Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo-2018”. El **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica de la clínica dental Spa San Antonio en el año 2018. La **metodología** fue de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, con una muestra de 123 pacientes; y se aplicó la encuesta como técnica y dos cuestionarios para cada variable como instrumentos. Los **resultados** revelaron que el 96.7% se mostró satisfecho o muy satisfecho y la calidad fue muy buena para el 76.4% y buena para el 22%; por otro lado, se halló un valor de correlación (r_s) de 0.337 y $p_valor=0.000$ entre la satisfacción del usuario y los elementos tangible; mientras que fiabilidad mostró un $r_s=0.527$ y $p_valor=0.000$ con la satisfacción; la capacidad de respuesta mostró un $r_s=0.522$ y $p_valor=0.000$ con la satisfacción; la seguridad mostró una $r_s=0.515$ y $p_valor=0.000$; y la empatía mostró una $r_s=0.292$ y $p_valor=0.069 > 0.05$. Se **concluyó** que la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en la clínica dental San Antonio en el año 2018, fue moderada directa, estadísticamente significativa.

Núñez J. (Lambayeque-2022) ⁽²¹⁾ Realizó una investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque”. El **objetivo** fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021. La **metodología** fue de diseño descriptivo, no experimental, corte transversal, enfoque cuantitativo correlaciona;

con una población de 124 pacientes. Los **resultados** mostraron que la mayoría (87.9%) percibió una buena calidad; sin embargo, el 66.1% se mostró poco satisfecho y un 18.5% mostró insatisfacción con el servicio odontológico; por otro lado, las dimensiones seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, presentan correlaciones moderadas y positivas, siendo estas de 0.668, 0.597, 0.658 y 0.523, respectivamente; su significancia fue $0.00 < 0.01$ para cada una de estas, con un tamaño del efecto (p) de 0.82, 0.77, 0.81 y 0.72 respectivamente; aunque la dimensión de “elemento tangible” fue no significativo $r_s=0.047$ con $\text{sig.}=0.605$ y $p=0.21$; en general, las variables de estudio mostraron un $r_s=0.744$, $\text{sig.}=0.000$ y $P=0.86$. Se **concluyó** al respecto que si existe una correlación positiva y moderada entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el área de odontología de un Centro de Salud de Lambayeque 2021.

Antecedentes locales

Bazán A. (Abancay-2020). ⁽⁹⁾ Realizaron una investigación titulada “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes”. El objetivo fue determinar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. La metodología fue de diseño no experimental, de corte transeccional, de nivel exploratorio-descriptivo, con una muestra de 95 usuarios externos y aplicación del cuestionario SERQUAL como instrumento. Los resultados mostraron que La percepción de calidad de la clínica dental fue regular (62,5 %), 25 % lo percibió como bueno y 12,5 %, mala calidad; los pacientes manifestaron estar satisfechos en un 62,5 %, un 17,1% estuvo muy satisfecho, 15.6% no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho, y un 2.1% estuvo insatisfecho o muy insatisfecho. En **conclusión**, se evidenció que la calidad del servicio de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes fue regular y el nivel de satisfacción bueno

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción del paciente

La satisfacción puede entenderse como la sensación de placer o decepción de una persona que resulta de comparar el desempeño o resultado percibido de un producto en relación con sus expectativas ⁽²²⁾.

Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios; según lo cual entonces, la satisfacción del usuario se refleja cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud ⁽⁶⁾.

Aunque es indudable que el producto sanitario y la misión del clínico siguen siendo los mismos, el diseño de los procesos asistenciales ha cambiado sustancialmente cuando los clínicos han empezado a preocuparse por satisfacer no solo las necesidades de sus pacientes sino también sus expectativas; en ese sentido, los pacientes han pasado a ser considerados como coproductores de los cuidados de salud y, como tales, han adoptado un rol diferente, considerándose ahora necesario contar con su opinión y promover en ellos decisiones responsables sobre su salud; es entonces, la opinión del paciente, consecuencia de todos estos cambios, y un resultado de la asistencia sanitaria que merece la pena escuchar para incrementar la calidad de la prestación sanitaria y para mejorar los tratamientos que venimos aplicando ⁽²³⁾.

Delgado et al. ⁽²⁴⁾ Explican que existen tres factores importantes que influyen en la satisfacción del usuario:

- **Factores individuales:** Son los aspectos demográficos en los que se incluyen la edad, el sexo, raza, estado civil, grupo social, nivel de estudios y la dinámica organizacional de la sociedad, ingresos económicos, etnia, entre otros

- **Factores sociales:** Que se refieren a las diferentes vivencias que se tienen con los familiares y amistades y estos con los servicios médicos, además se tiene como punto inicial las conductas y concepciones que se desarrollan en el entorno familiar
- **Factores del servicio de salud:** Se tiene en cuenta la accesibilidad dentro del entorno geográfico, además del manejo correcto de la comunicación interpersonal, los tiempos de espera para la atención de los pacientes, el buen trato, la cordialidad y disponibilidad de los medicamentos que se requieran

Más en línea con el último factor, Tinco ⁽²⁵⁾ señala que la satisfacción del cliente se logra cuando se cumplen las expectativas de este; es decir, para satisfacer a los clientes es necesario conocer bien sus expectativas, pero también el rendimiento percibido y el nivel de satisfacción al respecto; para así ofrecer un servicio adaptado y servicios de calidad.

- La expectativa se define como las creencias relacionadas con la prestación del servicio, los que funcionan como estándares o puntos de referencia contra los cuales se juzga el desempeño ⁽²⁵⁾. Desde un enfoque competitivo, para sobrevivir en los mercados modernos, se ha vuelto de suma importancia para los proveedores de servicios comprender las necesidades y expectativas de los clientes; por lo tanto, deben ofrecer lo que el cliente espera en lugar de lo que ellos creen que es importante para un cliente para mantener la demanda del negocio ⁽²⁶⁾.
- El nivel de satisfacción, el cual se da una vez obtenido el bien o servicio, puede ser de insatisfacción cuando las características percibidas del bien o servicio no alcanzan las expectativas del cliente; de satisfacción, cuando estas características coinciden con las expectativas del cliente; o de complacencia, cuando estas características exceden las expectativas del cliente ⁽²⁵⁾.
- Finalmente, el rendimiento percibido se definirá en función de las creencias, opiniones o juicios que el usuario tenga sobre el servicio recibido ⁽²⁵⁾.

En ese sentido, el ciclo de la satisfacción debe incluir las necesidades, identificar expectativas establecer objetivos concretos, cuantificar y analizar resultados, traducirlos al lenguaje interno y hacerlos presentes, ya que el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino de la solución de sus perspectivas, pues el paciente tendrá mayor satisfacción cuando se reúnan las expectativas sobre su servicio o cuando estas sean sobrepasadas ⁽²⁷⁾.

Arteta y Palacio ⁽²⁸⁾ señalan que la satisfacción es considerada un indicador válido y clave de la calidad en la atención médica, que describe dimensiones subjetivas de la experiencia del paciente y cuya importancia en su evaluación ha ido aumentando en el tiempo; esto pues, tiene sentido ya que una buena medición y retroalimentación de la satisfacción del paciente con respecto al servicio permite a las entidades identificar áreas de mejora. Así mismo, de acuerdo con el MINSA, la satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece ⁽²⁹⁾. A su vez, de acuerdo con Al et al. ⁽³⁰⁾ Algunos de los principales componentes de la satisfacción del paciente incluyen la calidad, asequibilidad, accesibilidad, características del paciente y satisfacción general.

Por el lado del paciente, Castelo et al. ⁽²⁾ Señalan que su satisfacción aborda diferentes factores para poder evaluarla, enfocados principalmente a expectativas; donde la percepción de quien recibe la asistencia médica es un concepto que se caracteriza por ser complejo, abarcando desde el trato recibido hasta aspectos del proceso de atención.

Las medidas de satisfacción del paciente en odontología proporcionan información útil para comprender o predecir el comportamiento del paciente y para evaluar a los prestadores de servicios en atención odontológica ⁽²²⁾.

Diversos estudios han puesto de relieve la importancia de la satisfacción del paciente; pues, pacientes satisfechos son más propensos a seguir las recomendaciones de los profesionales

de salud, retornar a visitar el mismo centro de atención médica y recomendarlo a otros; además, la satisfacción en la atención odontológica, así como en otros servicios sanitarios, puede ayudar a determinar las fortalezas y debilidades de los servicios y por tanto ayudar a elevar la calidad del tratamiento y la planificación futura, así como reflejar las disparidades existentes en la atención sanitaria, especialmente en el contexto de comunidades remotas y rurales ⁽³⁰⁾. Yong et al. ⁽³¹⁾ También destaca la correlación directa de la satisfacción del paciente con los resultados clínicos, la retención del paciente, su lealtad, además de la reducción de riesgos de reclamaciones por negligencia médica y el aumento de la satisfacción personal y profesional; constituyéndose en un indicador muy eficaz para medir el éxito de la entidad.

Es importante destacar que la satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de la singularidad de cada paciente, como lo son la edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, y el cambio en su estado de salud; así mismo, la unión de dichas características va a influenciar en la decisión del tratamiento a sugerir por el profesional tratante, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario ⁽³²⁾. Además, Yong et al. ⁽³¹⁾ Señalan otros factores como las experiencias pasadas de los pacientes mientras recibían tratamiento del dentista, las creencias positivas del dentista, la baja ansiedad dental, la percepción de tener un dentista al que acudir, y otros que afectan de manera positiva en la satisfacción.

3.2.1.1 Dimensiones de la satisfacción en el servicio odontológico

- **Confiabilidad:** Es el grado en que un instrumento o servicio produce resultados consistentes y estables a lo largo del tiempo. En el ámbito de la investigación, implica que las mediciones realizadas bajo condiciones similares generen resultados similares, es decir, que no dependan del azar. En evaluación de servicios, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la

organización para cumplir lo prometido de manera precisa y sin errores, evidenciando cumplimiento, responsabilidad y precisión en la ejecución.⁽³³⁾
(34).

- **Validez:** Ramírez et al.⁽³³⁾ Señalan que la validez es el grado en que un instrumento mide realmente aquello que pretende medir. Un instrumento válido refleja de manera adecuada las características del constructo o variable que se está evaluando. En estudios de calidad de servicio, la validez implica que los ítems del cuestionario representan de forma apropiada la percepción del servicio evaluado, asegurando pertinencia, adecuación conceptual y coherencia con el fenómeno estudiado.⁽³²⁾
- **Lealtad:** La lealtad se refiere al compromiso y disposición del usuario o cliente para continuar utilizando un servicio o producto de manera constante, así como recomendarlo a otras personas. En el contexto de calidad de servicios, la lealtad se expresa mediante la satisfacción sostenida, la fidelización y la repetición de uso del servicio, considerándose un indicador clave del vínculo emocional entre el usuario y la organización.⁽³⁴⁾

3.2.2. Calidad de atención

La calidad, desde su sentido etimológico, expresa un atributo o propiedad que distingue a las personas o cosas (bienes y servicios); aunque también tiene una naturaleza subjetiva y polisémica⁽³⁵⁾.

De acuerdo con Sánchez⁽³⁶⁾, este concepto se puede definir de diferentes formas, ya que es un concepto abstracto e impreciso; y en línea con las normas internacionales, haciendo alusión a ISO 9000, se define como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas

En esa misma línea, Izquierdo y Anastasio ⁽³⁷⁾ señalan que, en la prestación de un servicio, la calidad es heterogénea y responde a las percepciones de cada individuo. Dermaquet y Chedraui ⁽³⁸⁾ lo definen como un fin en sí misma, pues, señala que este es un objetivo de las actividades empresariales, y cuyo resultado global será percibida por el cliente.

La calidad dependerá, en fin, de distintos factores; tales como ⁽³⁸⁾:

- **Conocimiento del consumidor:** Díaz et al. ⁽³⁹⁾ Señalan que una atención personalizada toma en cuenta los gustos, preferencias y necesidades particulares de cada cliente. Se puede inferir al respecto que esta permite un mayor conocimiento del consumidor.
- **Comunicación:** Investigaciones previas revelaron una asociación significativa entre la calidad de la interacción o comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes y la calidad de los servicios de atención médica en general; de hecho la participación, el intercambio de información y el suministro de información a los pacientes sobre su estado de salud, la planificación del tratamiento y la prestación de atención afectan significativamente el proceso de curación ⁽⁴⁰⁾. De acuerdo con Arteta y Palacio ⁽⁴¹⁾, la información y la comunicación se relacionan con la percepción del paciente con respecto de métodos, calidad y la cantidad de la comunicación para suministrar la información necesaria para una adecuada atención. Es en este factor donde el modelo de Ley y Spealman resalta la importancia de la comunicación con el paciente y se enfatiza el hecho de que es un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud, por lo que la satisfacción no es el resultado del encuentro enfermera-paciente, sino un determinante del resultado de ese encuentro en su relación ⁽²⁷⁾. Al estar los pacientes más envueltos en la interacción clínico-paciente cuando el dentista fomenta y facilita la participación de comportamientos, al motivarlos a expresar dudas, opiniones y sentimientos, el dentista propicia la

aceptación del tratamiento y el deseo de participar en el proceso de toma de decisiones⁽⁴²⁾

- **Accesibilidad:** La accesibilidad mide los facilitadores o barreras entre el paciente y su acceso a la atención médica; siendo la ubicación la única variable significativa⁽³⁴⁾. El uso de los servicios de salud debe ser posible para todos los usuarios sin barreras financieras o geográficas⁽⁴³⁾. En ese sentido, AlGhanem et al.⁽³⁰⁾ Denotan tres dimensiones principales para la accesibilidad del servicio: la dimensión física (costo y tiempo de espera), la accesibilidad económica y la información (elección informada sobre la calidad y el tipo de servicio).
- **Seguridad:** En la atención sanitaria se han desarrollado alianzas bilaterales destinadas a mejorar este factor en el paciente; lo que ha supuesto el intercambio técnico entre el personal sanitario y un canal de aprendizaje bidireccional sobre la seguridad del paciente y la posibilidad de encontrar soluciones conjuntas en sistemas de salud con rápidos cambios⁽⁴⁴⁾. Roque et al.⁽⁴⁵⁾ Señalan que, en el contexto de la seguridad del paciente, los errores suponen el fracaso de completar una acción como estaba previsto (error de ejecución) o el uso de un plan equivocado para lograr un objetivo (error de planificación); los que se manifiestan por hacer lo incorrecto (comisión) o por no hacer lo correcto (omisión), ya sea en la fase de planificación o en la ejecución.
- **Credibilidad:** Palau y Gómez⁽⁴⁶⁾ señalan que la credibilidad está vinculada a la percepción y en ella influyen dos elementos clave, de cuya evaluación dependerá la solución final: la confiabilidad (la percepción de la bondad o moralidad de la fuente, en el sentido del ethos de la retórica, la veracidad y no tendenciosidad) y la pericia o especialización, que valora el conocimiento o la habilidad.

En el contexto de la calidad de la atención al paciente, Lino et al. ⁽⁴⁷⁾ Señalan que la credibilidad, al igual que la confianza, se establece mediante el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y la compenetración.

Muñoz ⁽⁴⁸⁾ señala que existe una pérdida de confianza en el sistema de salud público de occidente debido a la insatisfacción con este sistema y con el trato que los pacientes reciben por parte del personal sanitario; pero este se ve alimentado por los medios de comunicación, el internet, las redes sociales, los movimientos anticencia; que conllevan además a manipular las decisiones de las personas respecto al tratamiento de la salud y enfermedad.

- **Cualificación y competencia del personal:** En el ámbito de la salud, la prestación exitosa del servicio de salud depende en gran medida del conocimiento, habilidades, motivación y desarrollo de los empleados responsables de la organización y la prestación de los servicios de salud ⁽⁴⁹⁾.
- **Rapidez:** En esa misma línea, se ha demostrado que la calidad del servicio repercute directamente en la satisfacción del cliente, por lo cual, es importante contar con el personal capacitado y brindar una atención personalizada; a su vez se resalta la importancia de una buena comunicación en cada área de la empresa; de modo que, si no se cumple con la pactado por el personal o de no canalizar la respuesta adecuada, se generará la insatisfacción del cliente ⁽⁵⁰⁾.

Por otro lado, la calidad en el servicio, se considera una estrategia básica que enmarca la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los clientes ⁽³⁵⁾.

De acuerdo a Izquierdo y Anastacio (37), la calidad del servicio se construye en la mente de los usuarios de un servicio, y este se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder sus expectativas o esperanzas que respecto

un determinado servicio; por lo que tiene una relación directa con su satisfacción, pudiendo llegar a generar en ellos complacencia.

De acuerdo con Demarquet y Chedraui ⁽³⁸⁾, el ámbito del servicio es multidimensional; en ese sentido, los diversos autores que la abordan, en su afán de medirla, han utilizado distintos enfoques; de los cuales se resaltan los modelos de Malcom Balbrige, el Service Quality (SERVQUAL) y el Service Performance (SERVPERF)

Tabla 1 Modelos de calidad de servicios

Modelo	Creador(es)	Aporte
Malcom Balbrige	Malcom Balbrige	<p>Enfoque del modelo: Hace referencia a que las organizaciones demuestren una gestión de la calidad efectiva, mediante la formación y la implicación de los empleados, en la mejora de la empresa.</p> <p>Valores: Calidad dirigida al cliente -Liderazgo -Mejora Continua y Aprendizaje -Valorización del personal -Respuesta Rápida -Planificación de Calidad y Prevención -Amplia Visión de futuro -Gestión basada en hechos -Desarrollo de alianzas -Responsabilidad pública y social -Orientación a resultados</p>
SERVQUAL (Service Quality)	Parasumaran, Zetemal, Berry.	<p>Calidad de servicio desde la óptica de la percepción del cliente: Define la calidad, la diferencia entre las expectativas previas al consumo y la percepción del servicio prestado. A mayor diferencia, mayor calidad.</p> <p>Dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, accesibilidad, conocimiento y comprensión del cliente</p>
SERVPERF (Service Performance)	Cronin, Taylor	<p>Valoración del desempeño para la medida de calidad de servicio: Se asemeja a SERVQUAL, pero no toma en consideración las expectativas.</p> <p>Ventajas: al existir menos ámbitos que medir, son menos preguntas que deben responder los encuestados y se aseguren que puedan ser respondidas con mayor precisión.</p> <p>Dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía</p>

Fuente. Tomado de Demarquet y Cheldraui (38)

En las últimas décadas, el mundo sanitario, ha experimentado notables cambios en su organización y sistemas de planificación; donde la calidad se posiciona como uno de los ejes de dicha revolución, por la necesidad de garantizar un producto adecuado, para asegurar su

propia supervivencia, buscando la fidelidad de los pacientes; ante ello, actualmente se promueve una atención de alta calidad centrada en el paciente, con tendencia hacia la humanización y el ofrecimiento de servicios de mayor calidad; para lo cual, la satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y se encuentra relacionada con tres aspectos: organización, tratamiento y repercusiones de éste en la salud del paciente, y trato recibido durante el proceso de atención por el personal implicado ⁽⁵¹⁾.

Por otro lado, la calidad en salud, de acuerdo con Donabedian, se define como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes ⁽⁶⁾.

Así también, la calidad de la atención en salud será percibida por las características del proceso de atención; tales como. la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad; por tanto, también, la calidad se verá reflejada en la satisfacción del paciente; en tal sentido, la calidad será la capacidad para satisfacer las expectativas del usuario ampliamente ⁽⁶⁾.

Señalan Kourkouta et al. ⁽⁴⁹⁾ Que los profesionales de la salud evalúan el diseño y la prestación del servicio, los clientes evalúan el servicio basándose en su percepción general de su provisión; por lo cual, el concepto de la calidad de la atención médica será distinta para los diferentes actores involucrados en el sistema de salud. En esa misma línea, Torres et al.

⁽⁵²⁾ Señalan que la calidad en el servicio de salud se centra principalmente en la forma en que el usuario recibe de manera adecuada todos los servicios para una correcta valoración de su estado de salud, un diagnóstico

y un tratamiento oportuno para su padecimiento actual.

La perspectiva de los pacientes sobre la calidad de la atención es importante por tres razones fundamentalmente ⁽⁴⁹⁾:

- El alto nivel de calidad de los servicios ofrecidos por las instalaciones de salud está relacionado con cuestiones como la satisfacción del paciente y la disposición a reutilizar los servicios en el futuro.
- Se requiere significativamente la retroalimentación y las percepciones de los pacientes en muchos programas de evaluación de la calidad de la atención médica.
- El alto nivel percibido de calidad del servicio está relacionado positivamente con el desempeño financiero y la eficiencia de las instituciones de atención médica.

De acuerdo a la OMS, la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios; en ese sentido, estos se deben caracterizar por ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes ⁽⁴⁾.

- **Eficaces:** Los servicios de salud proporcionados deben proporcionarse a quienes los necesiten en base a datos probatorios ⁽⁴⁾.
- **Seguros:** se debe evitar lesionar a las personas a las que se dispensa atención ⁽⁴⁾.
- **Centrados en la persona:** Se debe dispensar atención adecuada a las preferencias, las necesidades y valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona ⁽⁴⁾.
- **Oportunos:** Se deben reducir los tiempos de espera y demoras, que en ocasiones perjudican, tanto a los que reciben la atención como para los que lo prestan ⁽⁴⁾.
- **Equitativos:** La calidad de la atención no debe variar por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política ⁽⁴⁾.

- **Integrados:** La atención debe ser coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de vida (4).
- **Eficientes:** Debe maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el despilfarro (4). Ouzounakis et al. (43) Hablan de eficiencia y de eficiencia técnica; en el primer caso se señala que cualquier procedimiento médico se debe realizar al menor costo posible; y respecto a la eficiencia técnica, esta busca el mejor resultado posible del tratamiento para cada paciente.

La importancia de la calidad en la atención de los servicios de salud recae en la recuperación del bienestar del paciente, siendo este el principal objetivo que se busca alcanzar, por lo cual abarca desde una atención oportuna, eficaz y eficiente, centrada en el paciente, equitativa e integrada con disposición amplia de los servicios de salud, hasta un personal de salud empático que brinde la información necesaria y entendible para el usuario y sus acompañantes (52).

Marzo et al. (53) Señalan que brindar la más alta calidad de servicios de atención médica en medio de recursos médicos limitados siempre ha sido un objetivo importante para los sistemas de salud en todo el mundo; en ese sentido, un buen sistema de salud debe ser capaz de equilibrar las delicadas interacciones entre calidad, costo y asignación de recursos. En esa misma línea, hay que tener en cuenta que un sistema de salud incluye un conjunto complejo de relaciones estructurales entre poblaciones e instituciones que tienen un impacto en la salud (49)

Se sugiere que el mercado de la atención médica orientada al consumidor, donde la prestación de atención médica se mercantiliza y es liderada por el paciente, el paciente debe ser el juez de la calidad del servicio; por lo cual, para proporcionar mejores servicios de calidad, los proveedores de servicio de salud necesitan identificar las principales

dimensiones de la calidad del servicio en salud y centrarse en aquellas dimensiones que los pacientes consideran más importantes⁽²⁶⁾.

El desafío de construir un sistema de salud de calidad involucra reformar procedimientos y estándares que logren una adecuada atención en salud, pues desde la primera perspectiva, el diseño de un sistema de salud partirá de la perspectiva del paciente, por lo que se debe tomar en cuenta la equidad y el acceso, desde un enfoque individual a un enfoque comunitario⁽²⁴⁾.

A nivel nacional se han destacado aspectos como los elementos tangibles en la satisfacción del cliente, a su vez, se determinó que los clientes miden la calidad de un servicio de acuerdo a la atractividad del ambiente, si el personal que atiende es fiable, si demuestra confianza y si son empáticos frente a sus necesidades; aspectos que juegan un rol muy importante en cuanto a las expectativas del cliente para quedar satisfechos⁽⁵⁰⁾.

Para mejorar la calidad de un servicio, es fundamental comprender qué significa calidad y cómo evaluarla; en este contexto, aludir al enfoque de calidad implica considerar los distintos factores que afectan la relación entre los usuarios y la organización en cuanto a los bienes y servicios que esta proporciona⁽⁵⁴⁾.

3.2.2.1 Dimensiones.

De acuerdo con Martínez et al.⁽⁴²⁾ La manera en que los pacientes perciben esto es por medio de la tecnología usada y las facilidades de equipo, percepción de competencias del dentista, entre las que se encuentra la seguridad que refleja en la toma de decisiones y una vez más la habilidad con la que informar al paciente sobre el estado de su tratamiento, empoderamiento y, por último, el estado de salud oral después de su tratamiento

- **Elementos tangibles:** De acuerdo con Tinco⁽²⁵⁾, se refleja a través de la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Investigaciones previas han identificado el efecto de la

disponibilidad de pruebas y equipos terapéuticos incluidos en la dimensión “tangible” en la percepción general de la calidad del servicio así también, la disponibilidad de equipos mostró una asociación significativa con la percepción general de la calidad.

- **Seguridad:** Expresa la certeza, gentileza, discernimiento cierto y transparente sobre algo y que inspira certidumbre y verosimilitud ⁽²⁰⁾. En este aspecto, Ouzounakis et al. ⁽⁴³⁾ Señalan que los empleados deben tener la educación y formación adecuadas para satisfacer las necesidades de los clientes. Ramírez et al. ⁽³³⁾ Resaltan que entre el paciente y el odontólogo existe una estrecha relación que debe expresarse a través de un trato recíproco en el que es estomatólogo crea una conexión basada en la seguridad, guía y participación mutua.
- **Fiabilidad:** Se refleja a través de la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa ⁽²⁵⁾. Es decir, el servicio debe brindarse de forma tal como se ofreció y pactó ⁽⁵⁵⁾.
- **Empatía:** De acuerdo con Tinco ⁽²⁵⁾, esto refleja la muestra de interés y nivel de atención individualizada que cada organización ofrece a su cliente, y abarca criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario ⁽⁴⁰⁾. Ramírez et al. ⁽³³⁾ Destacan también que en la estrecha relación con el paciente, el odontólogo debe hacer sentir al paciente su completo interés en resolver el problema que este presenta, mostrándose empático y comprensible, explicándole todo el transcurso a realizar para darle una guía más abierta del procedimiento, y una comunicación de excelencia, en el cual el paciente comente todas sus molestias y dudas y el odontólogo se encuentre con la predisposición de responder.

- **Capacidad de respuesta:** Se refleja a través de la disposición para ayudar y de prestar un servicio rápido ⁽²⁵⁾. Al respecto, Díaz et al. ⁽³⁹⁾ señala que la capacidad de respuesta no solo se trata de la prontitud, sino también tiene que ver la disposición, pues debe existir un buen trato, es decir que el personal tenga una buena actitud hacia quien atiende, ya que esto da cumplimiento con la percepción del cliente, ya que un cliente siempre espera recibir un trato digno y breve; esta capacidad de respuesta siempre debe ser presente, pues se mide en la atención diaria, es decir, desde el primer momento en que se presta atención, sea a nivel presencial o no.

3.3. Definición de términos

- **Sistema Estomatognático:** Es una unidad biológica o morfo funcional localizada anatómicamente en el territorio cráneo-cérvico-facial; limitado por un plano horizontal superior, otro inferior y un plano frontal ⁽⁵⁶⁾.
- **Usuario externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad ⁽²⁹⁾.
- **Calidad percibida:** Juicio global del cliente acerca de la excelencia del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido ⁽⁵⁴⁾.
- **Percepción del usuario:** Refiere a como esta estima que la organización cumple con la entrega del servicio de acuerdo con la manera como él valora lo que recibe ⁽⁵⁴⁾.
- **Confianza:** Fenómeno cognitivo y actitud afectiva que refleja el optimismo hacia alguien, basado en la creencia de que la persona de confianza se sentirá motivada favorablemente por ello, lo que denota una cierta capacidad de ser confiable ⁽⁵⁷⁾.

- **Calidad de la atención:** El grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener resultados de salud deseados y son consistentes con los conocimientos profesionales actuales ⁽⁵⁸⁾.
- **Estructura organizacional:** Es el diseño formal de roles que permite integrar las funciones, responsabilidades, flujos de trabajo y líneas de autoridad, en función de los objetivos establecidos por una organización ⁽⁵⁹⁾.
- **Mejora continua:** Parte de la cultura organizacional y estrategia corporativa donde mejorar es la meta fundamental ⁽⁶⁰⁾ ⁽⁶¹⁾.
- **Equidad:** Es el estado en el cual todos tienen una oportunidad justa y equitativa de alcanzar su máximo nivel de salud ⁽⁶²⁾.
- **Comunicación interpersonal:** Es una forma de relacionarse en el proceso de una actividad y en ella descubrir y realizar relaciones sociales y personales ⁽⁶³⁾.
- **Satisfacción:** La satisfacción se entiende como la valoración subjetiva que realiza el usuario respecto al servicio odontológico recibido, considerando la confianza que le genera el profesional, la percepción de calidad del tratamiento y su disposición a volver o recomendar el servicio ⁽⁶⁴⁾.

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo

El presente estudio se enmarcó dentro de la investigación aplicada, debido a que su propósito será generar conocimiento con un enfoque práctico y orientado a la mejora de la calidad de atención en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay. A diferencia de la investigación básica, que busca ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, esta investigación tendrá como finalidad analizar la satisfacción del paciente y la calidad del servicio, con el objetivo de proporcionar información que pueda ser utilizada para la optimización de los servicios odontológicos en el contexto local ⁽⁶⁵⁾

Nivel

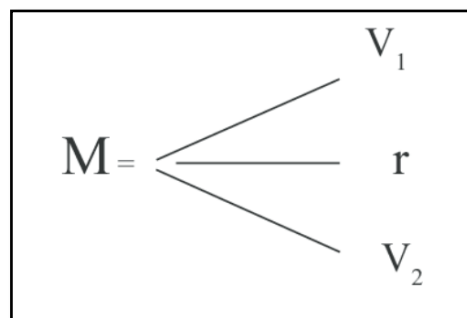
El nivel de la investigación es correlacional, inicialmente, se describieron las percepciones de los pacientes respecto a la calidad del servicio odontológico y su nivel de satisfacción, posteriormente, se analizó la posible relación entre ambas variables para determinar en qué medida la calidad de atención influye en la satisfacción del paciente. Este estudio no busco establecer causalidad directa, sino identificar patrones y asociaciones que permitan comprender mejor la dinámica de la atención odontológica en el ámbito privado ⁽⁶⁶⁾

Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación presento el siguiente diseño de investigación:

- **Observacional:** porque los investigadores observaron y recogerán datos sin intervenir o manipular el entorno o las variables. ⁽⁶⁷⁾
- **Correlacional:** porque busco identificar y analizar la relación entre las dimensiones de la variable satisfacción del paciente, y calidad de atención además se utilizó técnicas estadísticas para determinar si existe una relación significativa entre estas variables y cómo se relacionan ⁽⁶⁷⁾

- **Transversal:** Porque se recolecto datos en un único punto en el tiempo, además se obtuvo una "fotografía" de la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios privados en ese momento específico.
- **Prospectivo:** Debido a que los datos se recolectaron hacia adelante en el tiempo a partir del momento en que se inicia el estudio. ⁽⁶⁷⁾ Por lo tanto, presenta el siguiente esquema:



Dónde:

- M : muestra
- V_1 : Satisfacción del paciente
- V_2 : Calidad de atención
- R : relación

4.2. Ámbito temporal y espacial

Ámbito temporal

El plazo en que se desarrolló la investigación es en el periodo académico 2024-II entre los meses de febrero a junio del año 2025; de acuerdo con el cronograma académico de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Ámbito espacial

La delimitación espacial del presente estudio se circunscribe exclusivamente a los consultorios privados ubicadas en el área del distrito de Abancay, provincia de Abancay del departamento de Apurímac.

4.3.Población y muestra

Población

Entendiéndose como población al conjunto completo de elementos que poseen alguna característica común y sobre los cuales se desea obtener información o realizar un estudio. En la investigación en curso la población estará conformada por los pacientes que asisten de forma continua a los consultorios privados de la ciudad de Abancay durante los meses de agosto- octubre, haciendo un total de 350 pacientes aproximadamente.

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo de la población que se selecciona para participar en un estudio. Para la determinación de la muestra se utilizó la fórmula denominada “estimación de una proporción” - para poder estimar el mínimo tamaño muestral, con el propósito de calcular el número mínimo de participantes necesarios. La selección de los participantes se realizará mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se incluirán aquellos pacientes que acudan a los consultorios privados odontológicos y acepten participar voluntariamente en el estudio durante el periodo de recolección de datos. La fórmula se detalla a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p(1-p)}$$

$$n = \frac{(1.96) * (1.96). (0.5)(0.5). (168)}{(350 - 1)(0.05)(0.05) + (1.96)(1.96)(0.5)(0.5)}$$

$$n = 160$$

Dónde:

- n = muestra
- N = población
- p = eventos favorables (0,5)
- q = eventos desfavorables (0,5)
- Z = nivel de significación (1,96)
- E = margen de error (0.05)

Por tanto, la muestra para la institución nacional será: 160

Una muestra representativa asegura que los resultados del estudio reflejen con precisión las experiencias y percepciones de toda la población de pacientes en los consultorios privados de Abancay. Esto permite hacer inferencias válidas y formular recomendaciones aplicables a la mejora de la calidad de atención y satisfacción del paciente en toda la ciudad.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que han recibido atención odontológica en los consultorios privados de la ciudad de Abancay.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que han recibido atención durante los últimos 6 meses.
- Pacientes que han visitado al menos dos veces al consultorio privado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que tienen problemas de salud que puedan interferir en su capacidad para evaluar la atención odontológica recibida.
- Pacientes que no pueden completar las encuestas o cuestionarios de satisfacción debido a problemas de comprensión o capacidad de lectura

Los criterios de **inclusión y exclusión** fueron establecidos con el propósito de garantizar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos en el estudio. Se incluyeron únicamente

pacientes mayores de 18 años que hayan recibido atención odontológica en consultorios privados de la ciudad de Abancay, con al menos dos visitas en los últimos seis meses, ya que esta condición asegura que los participantes cuenten con una experiencia real, reciente y suficiente del servicio para emitir una evaluación objetiva sobre la calidad de atención recibida. Asimismo, se establecieron criterios de exclusión para evitar respuestas sesgadas o no válidas, dejando fuera a personas con dificultades cognitivas, de comprensión o lectura que impidan completar adecuadamente los cuestionarios, así como a pacientes con condiciones de salud que interfieran en su capacidad para evaluar el servicio. De esta manera, los criterios definidos permiten obtener información precisa, confiable y pertinente, asegurando la coherencia entre la población seleccionada y los objetivos de la investigación.

4.4 Instrumentos

Técnica

La técnica de la encuesta es un método de recolección de datos que implica la administración de un cuestionario a una muestra representativa de una población con el fin de recopilar información sobre sus opiniones, actitudes, experiencias o comportamientos. ⁽⁶⁸⁾ En el contexto de la presente investigación este tipo de técnica es particularmente adecuada para obtener datos directamente de los pacientes sobre su satisfacción y la calidad de atención recibida.

Instrumento

Los instrumentos que se utilizarán serán 2, uno para medir la satisfacción del paciente, realizando preguntas sobre:

- Cumplimiento del servicio
- Seguridad
- Precisión del diagnóstico
- Atención correcta

- Eficacia
- Calidez
- Satisfacción
- Compromiso del usuario
- Participación activa
- Respeto
- Limitaciones
- Motivación

Indicadores que pertenecen a dimensiones tales como: confiabilidad, validez y lealtad, además de constar de 12 preguntas, cuya escala de medición será ordinal.

El otro instrumento que se utilizará, para medir la calidad de la atención odontológica, realizando preguntas sobre:

- Estado físico, ventilación y limpieza de las instalaciones.
- Presentación de personal de empleados
- Materiales de comunicación
- Señalización de área exclusiva
- Cumplimiento de servicios programados
- Resolución de problemas
- Disposición para atender preguntas
- Agilidad en el trabajo.
- Oportunidad en respuesta a quejas y reclamos.
- Cumplimiento de medidas de bioseguridad.
- Capacidades necesarias
- Amabilidad en el trato
- Comprensión de las necesidades de los pacientes

- Horarios adecuados
- Claridad en las orientaciones brindadas al usuario

Indicadores que pertenecen a dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, además de constar de 15 preguntas, cuya escala de medición será ordinal.

Validación y confiabilidad de los instrumentos

La validación y confiabilidad de los instrumentos son pasos cruciales para asegurar que los datos recolectados en tu investigación sean precisos, consistentes y reflejen fielmente la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios privados de Abancay. Al seguir estos procedimientos, se podrá garantizar que las conclusiones y recomendaciones se basen en información sólida y confiable.⁽⁶⁹⁾

De acuerdo algunos autores, la validez de un instrumento hace referencia a demostrar la efectividad al momento de obtener los resultados del aspecto que se desee medir. La validez se realizó mediante un juicio de expertos para validar la intencionalidad del estudio.

Por otro lado, para la confiabilidad fueron sometidos a la prueba de fiabilidad de alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.87, mostrando una excelente confiabilidad.

4.5.Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado, diseñado en base a las dimensiones e indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables. Este cuestionario estuvo conformado por 15 preguntas distribuidas en escala de tipo ordinal, orientadas a medir la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay.

El procedimiento inició con la validación del cuestionario mediante juicio de expertos, conformado por profesionales con experiencia en investigación en salud y en atención

odontológica. Posteriormente, a fin de evaluar la claridad de los ítems, el tiempo de aplicación y la comprensión del lenguaje utilizado. Esta etapa permitió realizar ajustes pertinentes antes de la aplicación definitiva.

Una vez validado el instrumento, se procedió a la recolección de datos. Para ello, se coordinó con diversos consultorios privados de la ciudad de Abancay que autorizaron la aplicación del cuestionario en sus instalaciones. La encuesta fue aplicada de manera presencial a los pacientes que acudieron a consulta odontológica durante un periodo previamente determinado, asegurando el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos en el estudio.

Antes de responder el cuestionario, a cada participante se le explicó el objetivo de la investigación, se garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información brindada, y se solicitó su consentimiento informado de manera voluntaria.

La aplicación del instrumento fue realizada por los propios investigadores, quienes se encargaron de guiar a los participantes en el llenado del cuestionario, sin influir en sus respuestas. Una vez recolectados los datos, se procedió a su sistematización y codificación, utilizando un software estadístico para su análisis posterior.

Este procedimiento permitió obtener información válida y confiable para cumplir con los objetivos propuestos, garantizando el rigor metodológico y la ética durante todo el proceso investigativo.

4.6. Análisis de datos

Para el análisis de datos se realizará en varias etapas y utilizando diversas técnicas estadísticas. A continuación, se detallan los pasos y métodos recomendados para el análisis de datos en este contexto:

- **Preparación de los Datos:** Se recolectarán los cuestionarios completados por los pacientes de los consultorios privados, se ingresarán las respuestas de las encuestas

en una base de datos (Excel o un software estadístico como SPSS o R). Se asignarán códigos a las respuestas de las preguntas abiertas y asegurarse de que todas las variables están correctamente etiquetadas y formateadas.

Se identificarán los datos faltantes utilizando técnicas como la imputación de valores o el análisis de los patrones de datos perdidos.

- **Análisis Descriptivo:** Se identificarán medidas de Tendencia Central, donde se calculará la media, mediana y moda de las variables principales (satisfacción del paciente y calidad de atención). Se identificará también las medidas de Dispersión: tales como desviación estándar, el rango y el percentil para entender la variabilidad en las respuestas.
- **Análisis Inferencial:** Se comparará las medias de satisfacción entre diferentes grupos (entre distintos consultorios o entre diferentes categorías demográficas), se evaluará una relación lineal entre la satisfacción del paciente y diferentes aspectos de la calidad de atención, se utilizará un análisis de Correlación de Spearman.

4.7. Consideraciones éticas

La presente investigación se condujo con estricto respeto a los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki, el Código de Núremberg y las directrices nacionales para investigaciones con seres humanos. Desde su formulación hasta la recolección de datos, se garantizó la protección de los derechos, la dignidad y el bienestar de los participantes.

Antes de la aplicación del cuestionario, se explicó a cada paciente el propósito del estudio, la naturaleza voluntaria de su participación, así como la posibilidad de retirarse en cualquier momento sin que ello generara consecuencia alguna en la atención recibida. Posteriormente, se solicitó la firma del consentimiento informado, asegurando que la participación fuese libre, voluntaria y con conocimiento pleno de los fines de la investigación.

Se garantizó en todo momento el anonimato y la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Los datos recolectados fueron utilizados únicamente con fines académicos y analizados de manera agregada, sin que se identificara a ningún paciente ni consultorio de manera individual.

Asimismo, el estudio fue revisado y aprobado por el comité correspondiente de la Universidad Tecnológica de los Andes, cumpliendo con los estándares institucionales y legales vigentes para la realización de investigaciones en salud.

Estas medidas éticas permitieron asegurar la integridad del estudio, la validez de los resultados y el respeto por los derechos de los participantes, consolidando un enfoque responsable y éticamente comprometido con la comunidad investigada.

V. Resultados y discusiones

5.1. Resultados

Descripción univariada de las dimensiones

Tabla 2 Descripción de la dimensión- confiabilidad- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

CONFIABILIDAD	<i>f</i>	%
Insuficiente	24	15.0
Satisfactorio	40	25.0
Optimo	96	60.0
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 2 muestra la distribución de frecuencias de los niveles de confiabilidad percibida por los pacientes en consultorios odontológicos privados de la ciudad de Abancay. Se observa que el 60% (n = 96) de los encuestados calificaron la confiabilidad como óptima, lo que indica que, para la mayoría de los usuarios, el servicio brindado por los consultorios cumple con altos estándares de responsabilidad, claridad en el diagnóstico y confianza en el profesional. Asimismo, un 25% (n = 40) consideró la confiabilidad como satisfactoria, lo cual evidencia una percepción aceptable, aunque con posibles aspectos mejorables. En contraste, solo un 15% (n = 24) manifestó una percepción insuficiente, lo que refleja un grupo de pacientes que identificaron deficiencias importantes en el cumplimiento profesional o la constancia del servicio. Estos resultados sugieren que, en términos generales, los consultorios odontológicos privados de Abancay mantienen un nivel positivo de confiabilidad ante sus usuarios, aunque sería recomendable atender las observaciones de la minoría que percibe debilidades en esta dimensión clave de la satisfacción del paciente.

Tabla 3 Descripción de la dimensión- validez- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

VALIDEZ	<i>f</i>	%
Poco Valida	23	14.4
Apropiada	61	38.1
Consistente	76	47.5
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 3 presenta la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión validez de la variable satisfacción del paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, evaluada en una muestra de 160 pacientes. Se observa que el 47.5% de los encuestados considera que la atención recibida fue consistente, es decir, altamente válida y confiable, lo que refleja una percepción positiva y sólida respecto a la calidad del servicio brindado. Por otro lado, el 38.1% calificó la atención como apropiada, lo que indica que, si bien se cumplieron las expectativas mínimas, aún existe margen de mejora en términos de estandarización y precisión de la atención. Finalmente, un 14.4% de los pacientes percibió la atención como poco válida, lo que evidencia la presencia de insatisfacción y posibles deficiencias en algunos aspectos del servicio prestado. En conjunto, los resultados revelan que más del 85% de los usuarios tienen una percepción favorable (entre apropiada y consistente) sobre la validez de la atención odontológica recibida, aunque se destaca la necesidad de atender al grupo minoritario que manifiesta insatisfacción, con el fin de fortalecer integralmente la calidad del servicio en los consultorios privados de Abancay.

Tabla 4 Descripción de la dimensión- lealtad- de la variable “satisfacción del paciente” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

LEALTAD	<i>f</i>	%
Compromiso limitado	18	11.3
Compromiso aceptable	38	23.8
Fidelización establecida	104	65.0
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 4 muestra la distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión lealtad dentro de la variable satisfacción del paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, con base en una muestra de 160 pacientes. Se evidencia que una mayoría significativa, equivalente al 65.0% de los encuestados, manifiesta una fidelización establecida, lo cual indica que estos pacientes no solo están satisfechos con la atención recibida, sino que están dispuestos a continuar asistiendo al mismo consultorio, recomendarlo y mantener una relación duradera con el servicio odontológico. Asimismo, el 23.8% presenta un compromiso aceptable, lo que sugiere una actitud favorable, aunque aún no consolidada en términos de lealtad sostenida. Por otro lado, un 11.3% de los pacientes presenta un compromiso limitado, evidenciando escasa intención de retorno o de recomendación, lo que podría reflejar experiencias insatisfactorias o percepciones negativas del servicio. Estos resultados permiten concluir que la mayoría de los pacientes presentan altos niveles de lealtad hacia los consultorios privados odontológicos, lo cual es un indicador positivo de satisfacción general. Sin embargo, la presencia de un grupo con compromiso limitado plantea la necesidad de implementar estrategias de mejora continua, especialmente enfocadas en fortalecer la experiencia del usuario y generar vínculos más sólidos con aquellos pacientes que aún no perciben plenamente valor en la atención recibida.

Tabla 5 Descripción de la dimensión- elementos tangibles- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

ELEMENTOS TANGIBLES	<i>f</i>	%
Ambiente poco favorable	29	18.1
Presentación aceptable	87	54.4
Ambiente profesional	44	27.5
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 5 presenta los resultados correspondientes a la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, a partir de la percepción de 160 pacientes encuestados. Se observa que la mayoría de los pacientes, equivalente al 54.4%, considera que los elementos tangibles del consultorio —como el mobiliario, la limpieza, los equipos y la presentación del personal— son aceptables, es decir, cumplen con los estándares mínimos esperados, aunque podrían mejorarse para alcanzar niveles óptimos. Por otro lado, un 27.5% de los encuestados percibe un ambiente profesional, lo que indica una valoración alta y favorable de las condiciones físicas del consultorio, reflejando organización, modernidad y adecuación en el entorno de atención. Sin embargo, un 18.1% de los pacientes considera que el ambiente es poco favorable, lo cual representa una señal de alerta sobre deficiencias en la presentación física y el entorno del servicio que podrían afectar negativamente la experiencia del usuario. En conjunto, los datos muestran que, si bien más del 80% de los pacientes perciben al menos un nivel aceptable en los elementos tangibles, existe un porcentaje importante que identifica condiciones deficientes. Esto sugiere la necesidad de implementar mejoras en la infraestructura, equipamiento y presentación institucional para fortalecer la calidad de atención y aumentar la percepción positiva de los usuarios en los servicios odontológicos privados de Abancay.

Tabla 6 Descripción de la dimensión- fiabilidad- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

FIABILIDAD	<i>f</i>	%
Servicio inconsistente	24	15.0
Servicio parcialmente confiable	88	55.0
Servicio altamente confiable	48	30.0
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 6 muestra la distribución de frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, basada en las respuestas de 160 pacientes. Los resultados revelan que el 55.0% de los encuestados percibe un servicio parcialmente confiable, lo cual indica que, si bien se cumplen algunos compromisos en la atención odontológica, existen inconsistencias que afectan la percepción plena de seguridad y cumplimiento por parte del consultorio. En contraste, el 30.0% de los pacientes considera que recibe un servicio altamente confiable, lo que refleja una atención continua, segura y predecible, generando confianza y satisfacción. Sin embargo, un 15.0% de los usuarios reporta un servicio inconsistente, lo cual representa un grupo preocupante que ha experimentado fallas o irregularidades en la atención, afectando negativamente su confianza en el servicio. En síntesis, aunque más del 85% de los pacientes reconocen cierto grado de fiabilidad en la atención odontológica, los datos sugieren que aún existe un margen considerable para mejorar la consistencia y cumplimiento de los servicios ofrecidos. Elevar el porcentaje de usuarios que perciben un servicio altamente confiable debería ser una prioridad para garantizar una atención de calidad y fortalecer la fidelización del paciente en los consultorios privados de Abancay.

Tabla 7 Descripción de la dimensión- capacidad de respuesta- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

CAPACIDAD DE RESPUESTA	<i>f</i>	%
Atención deficiente	30	18.8
Atención aceptable	42	26.3
Atención proactiva y resolutiva	88	55.0
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 7 presenta los resultados obtenidos para la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, según la percepción de 160 pacientes encuestados. Los datos evidencian que una mayoría significativa, equivalente al 55.0%, considera que recibió una atención proactiva y resolutiva, lo cual indica que los profesionales de salud respondieron de manera oportuna, eficaz y con disposición para atender las necesidades del paciente, lo que refleja una atención centrada en la solución inmediata de problemas. En tanto, el 26.3% de los encuestados califica la atención como aceptable, lo que sugiere una respuesta funcional, aunque no necesariamente destacada en términos de rapidez o eficacia. Por otro lado, un 18.8% señala haber recibido una atención deficiente, lo cual revela falencias importantes en la disposición del personal para atender dudas, resolver inconvenientes o brindar información clara y pertinente. Estos resultados muestran que, si bien más del 80% de los pacientes valoran positivamente la capacidad de respuesta del servicio odontológico, aún persiste un grupo considerable de usuarios que identifica deficiencias importantes. Por ello, resulta prioritario reforzar la formación en atención al cliente y en manejo de situaciones clínicas y comunicativas para asegurar una respuesta eficiente y empática que eleve la percepción de calidad en la atención odontológica privada en Abancay.

Tabla 8 Descripción de la dimensión- seguridad- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

SEGURIDAD	<i>f</i>	%
Percepción de riesgo elevado	22	13.8
Cumplimiento parcial	36	22.5
Cumplimiento riguroso	102	63.8
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 8 muestra los resultados correspondientes a la dimensión seguridad de la variable calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, a partir de una muestra de 160 pacientes. Los datos revelan que el 63.8% de los pacientes percibe un cumplimiento riguroso de las medidas de seguridad durante la atención odontológica, lo cual refleja altos niveles de confianza en la protección sanitaria, manejo adecuado de instrumentos, bioseguridad y protocolos clínicos. Este resultado sugiere un entorno profesional en el que se prioriza el bienestar del paciente y se minimizan los riesgos durante el tratamiento. Por otro lado, el 22.5% señala un cumplimiento parcial, lo que indica que, si bien existen medidas de seguridad, estas no siempre se aplican de manera constante o completa. Finalmente, un 13.8% de los encuestados manifestó una percepción de riesgo elevado, lo cual representa una señal de alerta, ya que estos pacientes consideran que la atención podría poner en riesgo su salud, posiblemente por fallas en el control de infecciones, uso inadecuado de equipos o falta de protocolos visibles. En resumen, aunque la mayoría de los pacientes perciben condiciones seguras en los consultorios odontológicos privados, se requiere atención especial a ese porcentaje de usuarios que aún detectan deficiencias en los estándares de bioseguridad. Fortalecer la capacitación del personal, mejorar la comunicación sobre los protocolos aplicados y garantizar la aplicación constante de medidas preventivas son aspectos clave para consolidar una atención odontológica segura y de calidad en Abancay.

Tabla 9 Descripción de la dimensión- empatía- de la variable “calidad de atención” en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay.

EMPATIA	f	%
Trato distante (empatía limitada)	31	19.4
Comprensión parcial (empatía funcional)	43	26.9
Trato humano cercano (empatía sobresaliente)	86	53.8
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 9 presenta los resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de atención en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, evaluada en una muestra de 160 pacientes. Se observa que el 53.8% de los pacientes percibió un trato humano cercano, correspondiente a una empatía sobresaliente, lo que indica que más de la mitad de los encuestados se sintieron escuchados, comprendidos y tratados con amabilidad por parte del personal odontológico. Esta valoración es muy positiva, ya que la empatía es un componente esencial en la construcción de una relación de confianza y satisfacción con el paciente. Por otro lado, el 26.9% manifestó haber recibido una comprensión parcial, es decir, una empatía funcional, donde si bien se percibe cierto grado de atención a las emociones del paciente, esta no fue completa ni destacada. Finalmente, el 19.4% de los encuestados reportó un trato distante o una empatía limitada, lo que implica que uno de cada cinco pacientes experimentó una interacción fría, con escasa sensibilidad por parte del profesional de salud, lo que podría repercutir negativamente en su percepción de calidad. En conjunto, estos resultados reflejan que la mayoría de los consultorios privados odontológicos en Abancay logran establecer vínculos empáticos adecuados con los pacientes. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, especialmente para reducir el porcentaje de pacientes que aún se sienten emocionalmente desatendidos, lo que exige fortalecer las habilidades comunicativas y el enfoque humanizado en la atención clínica.

5.2. Contrastación de hipótesis

Objetivo Especifico 1

H₀: El grado de satisfacción del paciente no es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H₁: El grado de satisfacción del paciente es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 10 Contrastación específica 01

SATISFACCION DEL PACIENTE	<i>f</i>	%
Insatisfacción significativa	27	16.9
Satisfacción parcial	59	36.9
Alta satisfacción	74	46.3
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 10 presenta los resultados obtenidos en relación con el objetivo específico 1, que evalúa el grado de satisfacción del paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay durante el año 2025, en una muestra de 160 personas. De acuerdo con los datos, el 46.3% de los pacientes encuestados manifestó alta satisfacción con el servicio recibido, lo que indica que casi la mitad de los usuarios perciben una atención de calidad, caracterizada por profesionalismo, empatía, buen trato y cumplimiento de expectativas. Por su parte, el 36.9% reportó una satisfacción parcial, lo cual sugiere que, si bien algunos aspectos del servicio fueron valorados positivamente, existen elementos que podrían mejorarse. En contraste, un 16.9% expresó insatisfacción significativa, evidenciando que un grupo no menor de pacientes se sintió poco conforme con la atención brindada, posiblemente debido a deficiencias en el trato, infraestructura o cumplimiento de expectativas clínicas. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis alterna (H₁), al comprobarse que el grado de satisfacción del paciente es significativo, ya que más del 80% de los encuestados reportan niveles de satisfacción

parciales o altos. No obstante, es importante atender a la proporción de usuarios insatisfechos, con el fin de implementar estrategias de mejora continua que eleven los estándares de atención y fortalezcan la confianza del paciente en los servicios odontológicos privados de Abancay.

Objetivo Especifico 2

H₀: El nivel de calidad de atención al paciente no es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H₁: El nivel de calidad de atención al paciente es significativo en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 11 Contrastación específica 02

CALIDAD DE ATENCION	<i>f</i>	%
Calidad insatisfactoria	19	11.9
Calidad aceptable	65	40.6
Calidad destacada	76	47.5
Total	160	100.0

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 11 presenta los resultados correspondientes al objetivo específico 2, el cual evalúa el nivel de calidad de atención al paciente en consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay durante el año 2025, a partir de una muestra de 160 encuestados. Según los datos, el 47.5% de los pacientes considera que recibió una calidad destacada en la atención, lo que evidencia una percepción altamente positiva respecto a la competencia profesional, el trato recibido, la infraestructura y la eficacia en la prestación de los servicios. Asimismo, el 40.6% califica la atención como aceptable, lo que sugiere que, aunque el servicio cumplió con las expectativas básicas, aún existen áreas que requieren mejoras para alcanzar niveles óptimos de desempeño. En contraste, un 11.9% de los usuarios percibió una calidad insatisfactoria, lo que indica que una minoría significativa experimentó deficiencias que podrían comprometer su bienestar y confianza en los consultorios evaluados. En función de estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la

hipótesis alterna (H_1), ya que más del 88% de los pacientes valoran la atención recibida como aceptable o destacada, evidenciando que el nivel de calidad de atención es significativo. No obstante, la existencia de una proporción de usuarios que perciben el servicio como deficiente exige la implementación de medidas correctivas orientadas a la mejora continua, con énfasis en la capacitación del personal, la optimización de recursos y la estandarización de los procesos clínico-administrativos.

Objetivo Especifico 3

H₀: No existe relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 12 Contrastación específica 03

	RHO-SPEARMAN	CONFIABILIDAD	CALIDAD DE ATENCION
CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	,227**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	160	160
CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	,227**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	160	160

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 12 correspondiente al objetivo específico 3 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman, que evalúa la relación entre la confiabilidad y la calidad de atención en pacientes de consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, durante el año 2025. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es $r = 0.227$ y el valor de significancia bilateral es $p = 0.004$. Este valor de p es menor al nivel de significancia convencional de 0.05, lo que indica que existe una relación estadísticamente

significativa entre ambas variables. La correlación positiva (aunque débil) sugiere que, a medida que mejora la confiabilidad percibida por los pacientes —es decir, el cumplimiento con lo prometido, la precisión en la atención y la consistencia del servicio— también tiende a mejorar la percepción de la calidad de atención general que los pacientes tienen sobre el consultorio odontológico. Con base en estos resultados, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que sí existe una relación significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención en los consultorios privados odontológicos evaluados. Este hallazgo destaca la importancia de fortalecer los aspectos de confiabilidad del servicio como estrategia clave para elevar la percepción de calidad en la atención odontológica en Abancay.

Objetivo Especifico 4

H₀: No existe relación significativa entre la validez y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre la validez y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 13 Contrastación específica 04

	RHO SPEARMAN	VALIDEZ	CALIDAD DE ATENCION
VALIDEZ	Coefficiente de correlación	1.000	,460**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	160	160
CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	,460**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	160	160

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 13 correspondiente al objetivo específico 4 muestra los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las variables validez y calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, durante el año 2025. El análisis revela un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.460$, con

un valor de significancia $p = 0.000$, el cual es menor al nivel alfa convencional de 0.05. Este resultado indica que existe una relación positiva y moderada, y estadísticamente significativa entre la percepción de validez y la percepción de calidad de atención. En términos prácticos, este hallazgo sugiere que, a medida que los pacientes perciben una mayor validez en la atención, es decir, que consideran que los procedimientos realizados son pertinentes, confiables y adecuados también aumenta su percepción de la calidad general del servicio recibido en el consultorio odontológico. Dado que el valor de p es significativo, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que sí existe una relación significativa entre la validez y la calidad de atención. Por tanto, mejorar la validez del servicio ofrecido mediante procedimientos claros, explicaciones adecuadas y criterios clínicos bien aplicados podría contribuir de manera importante a fortalecer la percepción de calidad en los consultorios odontológicos privados de Abancay.

Objetivo Especifico 5

H₀: No existe relación significativa entre la lealtad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H₁: Existe relación significativa entre la lealtad y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 14 Contrastación específica 05

	RHO SPEARMAN	LEALTAD	CALIDAD DE ATENCION
LEALTAD	Coeficiente de correlación	1.000	,606**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	160	160
CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlación	,606**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	160	160

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La tabla 14 correspondiente al objetivo específico 5 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las variables lealtad y calidad de atención en

los pacientes de consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, durante el año 2025. El análisis arroja un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.606$, con un valor de significancia bilateral $p = 0.000$. Dado que el valor de p es menor al nivel de significancia de 0.05, se evidencia una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Además, el valor del coeficiente de correlación indica una relación positiva moderadamente fuerte. Esto significa que, a mayor percepción de calidad de atención, mayor es el nivel de lealtad por parte de los pacientes. Es decir, cuando los usuarios consideran que el servicio recibido es adecuado, profesional, empático y seguro, tienden a desarrollar un mayor compromiso con el consultorio, lo que se traduce en mayor fidelización, recomendaciones positivas y disposición para continuar su atención en el mismo establecimiento. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que sí existe una relación significativa entre la lealtad y la calidad de atención. Este resultado destaca la importancia de mantener altos estándares de calidad en los servicios odontológicos, ya que estos influyen directamente en la retención de los pacientes y en el fortalecimiento de la relación paciente-consultorio en la ciudad de Abancay.

Objetivo General

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los pacientes de los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025.

Tabla 15.

	RHO SPEARMAN	SATISFACCION	CALIDAD DE ATENCION
SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1.000	,690**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	160	160
CALIDAD DE ATENCION	Coefficiente de correlación	,690**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	160	160

Fuente: Elaboración propia del investigador

Interpretación: La Tabla 15 presenta los resultados del coeficiente de correlación de Spearman entre las variables satisfacción del paciente y calidad de atención en los consultorios privados odontológicos de Abancay (n=160). Se observa una correlación positiva moderada y significativa entre ambas variables ($\rho = 0.690$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto indica que, a mayor calidad de atención percibida, mayor será la satisfacción del paciente, y viceversa. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), concluyéndose que existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención.

5.3. Discusión

Los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los pacientes en relación con la satisfacción y calidad de atención en consultorios odontológicos privados de Abancay. En cuanto a la dimensión confiabilidad, el 60% de los encuestados calificó el servicio como óptimo, seguido de un 25% que lo consideró satisfactorio y solo un 15% lo percibió como insuficiente. En la dimensión validez, el 47.5% opinó que la atención fue consistente, mientras que un 38.1% la valoró como apropiada y un 14.4% como poco válida. Por su parte, la lealtad del paciente mostró niveles elevados, con un 65% que expresó fidelización establecida y solo un 11.3% reportó compromiso limitado.

Respecto a la calidad de atención, en la dimensión elementos tangibles, el 54.4% consideró la presentación del consultorio como aceptable, un 27.5% la valoró como profesional y un 18.1% la percibió como poco favorable. En términos de fiabilidad, el 30% de los usuarios calificó el servicio

como altamente confiable, el 55% como parcialmente confiable y un 15% lo encontró inconsistente. La capacidad de respuesta fue percibida como proactiva y resolutiva por el 55% de los pacientes, aunque un 18.8% señaló una atención deficiente.

En cuanto a la seguridad en la atención, el 63.8% de los encuestados percibió un cumplimiento riguroso de las medidas de bioseguridad, mientras que el 13.8% manifestó una percepción de riesgo elevado. Finalmente, en la dimensión empatía, el 53.8% destacó un trato humano cercano, aunque el 19.4% reportó un trato distante.

Desde un enfoque inferencial, se comprobó que el 46.3% de los pacientes manifestó una alta satisfacción, mientras que el 36.9% reportó una satisfacción parcial. A su vez, el 47.5% calificó la atención como destacada y el 40.6% como aceptable. Las pruebas estadísticas mostraron relaciones significativas entre las dimensiones de la satisfacción del paciente y la calidad de atención, siendo la correlación más fuerte entre lealtad y calidad de atención ($r = 0.606$; $p = 0.000$), seguida por validez ($r = 0.460$; $p = 0.000$) y confiabilidad ($r = 0.227$; $p = 0.004$), todas con niveles de significancia estadística.

Estos hallazgos evidencian que, si bien los consultorios odontológicos privados de Abancay gozan de una percepción favorable por parte de los usuarios, existen áreas que requieren atención, especialmente en cuanto a infraestructura, trato empático y consistencia en la atención. Por lo tanto, se recomienda implementar estrategias de mejora continua centradas en la experiencia del paciente para fortalecer su satisfacción y fidelización.

En primer lugar, Lonut et al.¹², desde Rumania, llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue analizar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en servicios odontológicos públicos y privados. Aplicando un enfoque cuantitativo y correlacional a 200 pacientes, los autores encontraron diferencias significativas a favor del sistema privado, especialmente en dimensiones como la comodidad, adecuación del entorno y frecuencia de visitas. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en Abancay (2025), donde el 46.3% de los pacientes manifestó una alta satisfacción y un 36.9% satisfacción parcial, confirmando la tendencia de mejor percepción en la atención privada. No obstante, la investigación peruana avanzó con mayor profundidad metodológica, al incluir análisis de correlaciones específicas como la relación entre calidad y

confiabilidad ($r = 0.227$), y calidad y lealtad ($r = 0.606$) lo cual permitió identificar no solo el nivel de satisfacción, sino también los factores que la sustentan, como fidelización y percepción de validez. En ese sentido, aunque ambas investigaciones coinciden en la superioridad del sistema privado, la realizada en Abancay presenta un abordaje más estructurado y multivariable.

Seguidamente, Akbar et al.¹³, en Indonesia, exploraron cómo la calidad del servicio odontológico específicamente las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta incide en la satisfacción de pacientes urbanos y rurales. Con un diseño observacional y aplicando la prueba de Mann-Whitney sobre 442 encuestados, demostraron que ambas dimensiones influyen significativamente, siendo la empatía más determinante en zonas rurales. En concordancia, el estudio en Abancay mostró una percepción positiva en estas dimensiones, con un 55% de atención considerada proactiva y resolutive y un 53.8% de empatía sobresaliente. Sin embargo, a diferencia de Akbar et al., que se centraron en diferencias geográficas, la investigación peruana indagó en relaciones internas entre variables mediante el coeficiente de Spearman, hallando asociaciones moderadas a fuertes entre calidad y satisfacción, así como entre validez, lealtad y confiabilidad. Esta diferencia metodológica subraya que, si bien ambos estudios confirman la importancia de la dimensión humana en la atención odontológica, el estudio de Abancay integra un modelo analítico más completo que permite identificar relaciones causales más profundas.

Por otro lado, Georgieva¹⁴, desde Bulgaria, evaluó la satisfacción de pacientes atendidos por estudiantes de odontología, enfocándose en la claridad de la comunicación sobre procedimientos clínicos, particularmente la anestesia local. Mediante una encuesta a 358 personas y análisis de correlación de Spearman ($p = 0.485$), evidenció que una información clara y empática elevaba los niveles de satisfacción. Esta conclusión se alinea con lo observado en Abancay, donde la empatía también se valoró positivamente (53.8% trato humano cercano). Sin embargo, a diferencia del estudio búlgaro, la investigación peruana abarcó un análisis más holístico al incluir dimensiones como lealtad (65% fidelización establecida), validez del servicio ($r = 0.460$) y tangibilidad (54.4% presentación aceptable), aspectos que no fueron considerados en el estudio de Georgieva. Aunque ambas investigaciones reconocen el papel esencial de la empatía y la buena comunicación en la construcción de una experiencia satisfactoria, la realizada en Abancay destaca por su profundidad

metodológica y la incorporación de dimensiones adicionales que enriquecen la comprensión del fenómeno.

Asimismo, Rai et al. ¹⁵, desde Estados Unidos, analizaron la percepción de calidad de atención en una clínica universitaria dirigida a veteranos. Aplicando los cuestionarios SERVQUAL y de satisfacción, hallaron que la empatía, el manejo del dolor y la accesibilidad influyeron significativamente en la percepción positiva del servicio ($p < 0.05$). En la misma línea, la investigación desarrollada en Abancay identificó la empatía como una dimensión crucial, con más de la mitad de los pacientes destacando un trato cercano, y reforzó esta dimensión mediante una correlación estadística robusta entre lealtad y calidad ($r = 0.606$). No obstante, mientras Rai et al. se centraron en aspectos perceptivos sin establecer relaciones cuantitativas entre dimensiones, el estudio peruano aplicó análisis correlacionales específicos que vinculan las variables satisfacción y calidad de atención desde un enfoque estadísticamente inferencial. A pesar de las diferencias poblacionales veteranos en EE. UU. versus pacientes civiles en Perú ambos estudios reafirman que la calidad de atención se fundamenta en factores humanos como el respeto, la comunicación y la empatía.

Finalmente, desde Myanmar, Htang ¹⁶ desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo y análisis de regresión múltiple, donde evaluó cómo la estructura, el proceso y los resultados del servicio dental influyen en la satisfacción, confianza y lealtad del paciente. Sus resultados mostraron coeficientes altamente significativos: $\beta = 0.468$ para satisfacción y $\beta = 0.847$ para lealtad. Estos hallazgos se reflejan también en el estudio de Abancay, donde se evidenció una correlación positiva y moderadamente fuerte entre la lealtad del paciente y la calidad del servicio ($r = 0.606$). Asimismo, en el contexto peruano, el 65% de los pacientes indicó fidelización establecida, lo que respalda la influencia directa de una atención de calidad sobre el compromiso del usuario. Si bien la metodología varía regresión múltiple en Birmania versus correlaciones de Spearman en Abancay ambas investigaciones destacan la relevancia del proceso atencional en la consolidación del vínculo paciente-consultorio. En síntesis, ambas coinciden en que la calidad de atención no solo determina la satisfacción inmediata, sino que también fortalece la confianza y la lealtad, asegurando continuidad en la atención.

En el ámbito nacional, Fabián et al.¹⁷ realizaron un estudio en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, cuyo objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes. Con un enfoque cuantitativo y el uso de instrumentos como el SERVPERF, encontraron una correlación positiva significativa ($r = 0.358$, $p = 0.000$) entre calidad y satisfacción, así como asociaciones entre fiabilidad ($r = 0.390$), seguridad ($r = 0.330$) y elementos tangibles ($r = 0.310$). Estos hallazgos concuerdan con los resultados de Abancay, donde también se observaron correlaciones significativas entre dimensiones como la validez ($r = 0.460$), lealtad ($r = 0.606$) y calidad de atención. Asimismo, en Abancay se reportó un 60% de confiabilidad óptima y 63.8% de cumplimiento riguroso en seguridad, lo cual respalda la tendencia observada en Lima. Sin embargo, el estudio de Abancay introduce variables adicionales como la lealtad y la validez, que no fueron consideradas por Fabián et al., lo que le otorga un valor añadido en términos de profundidad analítica. En conjunto, ambos estudios coinciden en que la percepción de calidad técnica influye de manera directa en la satisfacción del usuario, aunque difieren en el alcance de las dimensiones exploradas.

De igual manera, Chuquispuma¹⁸ desarrolló una investigación en el Centro de Salud Laura Caller con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención odontológica. El estudio, de corte transversal y diseño correlacional, reveló correlaciones significativas entre satisfacción y diversas dimensiones: seguridad ($r = 0.712$), empatía ($r = 0.506$), fiabilidad ($r = 0.478$), elementos tangibles ($r = 0.440$) y capacidad de respuesta ($r = 0.181$). En términos generales, los resultados muestran gran similitud con los obtenidos en Abancay, donde también se destacaron porcentajes altos de percepción positiva en seguridad (63.8%), empatía (53.8%) y capacidad de respuesta (55%). Sin embargo, mientras Chuquispuma abordó principalmente la correlación de satisfacción con cinco dimensiones tradicionales, en Abancay se amplió el análisis incluyendo la dimensión validez ($r = 0.460$) y la lealtad ($r = 0.606$), aportando una perspectiva más integral. Además, el estudio en Abancay contó con una muestra de mayor tamaño ($n = 160$), lo que fortalece la representatividad de sus hallazgos. En ambos casos, se reafirma que la calidad percibida por los pacientes está fuertemente ligada a su experiencia emocional y técnica durante la atención odontológica.

A su vez, Cacho ¹⁹ efectuó una investigación en la Clínica Dental Art'C, en Lambayeque, con el objetivo de analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción desde la percepción de los pacientes. Empleando una muestra de 50 personas y utilizando los cuestionarios SERVQUAL y de satisfacción, se reportaron correlaciones superiores a 0.5 en la mayoría de dimensiones, excepto en capacidad de respuesta ($r_s = 0.376$). En comparación, los resultados de Abancay ratifican dichas asociaciones, aunque presentan correlaciones más variadas y específicas: por ejemplo, lealtad y calidad ($r = 0.606$), validez y calidad ($r = 0.460$), y confiabilidad y calidad ($r = 0.227$). Además, en Abancay se evidenció que el 65% de los pacientes desarrollaron una fidelización establecida, dimensión no explorada en el estudio de Lambayeque. Otra diferencia sustancial radica en la muestra: Abancay trabajó con 160 pacientes, lo que otorga mayor solidez estadística a los resultados. Si bien ambos estudios coinciden en que la calidad de atención repercute directamente en la satisfacción del paciente, el estudio en Abancay incorpora un enfoque más detallado y amplio, que permite una comprensión más precisa del proceso de atención odontológica desde una perspectiva estructural y relacional.

Por otra parte, Salazar ²⁰ evaluó la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental San Antonio de Huancayo. Con una muestra de 123 pacientes, se identificaron correlaciones significativas en fiabilidad ($r_s = 0.527$), capacidad de respuesta ($r_s = 0.522$) y seguridad ($r_s = 0.515$), aunque la empatía no alcanzó significancia estadística ($r_s = 0.292$, $p > 0.05$). En relación con estos resultados, el estudio realizado en Abancay mostró patrones similares en cuanto al impacto de la fiabilidad (60% óptima) y la seguridad (63.8% cumplimiento riguroso), así como en la capacidad de respuesta (55% proactiva y resolutive). Sin embargo, a diferencia de lo reportado por Salazar, en Abancay la dimensión empatía sí obtuvo una valoración elevada, con el 53.8% de los pacientes reconociendo un trato humano cercano. Esta discrepancia puede estar relacionada con el contexto institucional o la formación profesional del personal en cada establecimiento. Además, el estudio de Abancay aporta un componente diferenciador al integrar la variable lealtad ($r = 0.606$), lo cual permite observar no solo la satisfacción inmediata del paciente, sino también su intención de retorno y recomendación. Ambos estudios

ratifican que la calidad técnica y relacional son pilares fundamentales para generar satisfacción, aunque difieren en el énfasis otorgado a las variables emocionales.

Finalmente, Núñez ²¹, en un centro de salud de Lambayeque, examinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en el área de odontología. Aplicando un diseño cuantitativo descriptivo con 124 pacientes, reportó una correlación general significativa ($r_s = 0.744$, $p = 0.000$), así como asociaciones altas en empatía ($r_s = 0.658$), seguridad ($r_s = 0.668$), fiabilidad ($r_s = 0.597$) y capacidad de respuesta ($r_s = 0.523$). Estos resultados encuentran eco en la investigación desarrollada en Abancay, donde las dimensiones empatía (53.8% trato cercano), seguridad (63.8%) y confiabilidad (60%) también fueron valoradas positivamente, con correlaciones estadísticamente significativas. Sin embargo, mientras Núñez centra su análisis en cinco dimensiones clásicas del modelo SERVQUAL, el estudio en Abancay amplía el espectro mediante la incorporación de la validez ($r = 0.460$) y especialmente la lealtad ($r = 0.606$), aspecto que revela la consolidación de relaciones a largo plazo entre paciente y servicio. Esta diferencia metodológica permite a la investigación en Abancay no solo confirmar los vínculos existentes entre calidad y satisfacción, sino también proyectar estrategias orientadas a la fidelización y mejora continua del servicio odontológico privado. En ambos casos, se reafirma la relevancia de la calidad percibida como factor determinante en la experiencia del paciente.

VI. Conclusiones

- ✓ El grado de satisfacción del paciente en los consultorios privados odontológicos de Abancay fue predominantemente alto. De acuerdo con los resultados, el 46.3% de los pacientes reportó una alta satisfacción con los servicios recibidos, mientras que un 36.9% manifestó una satisfacción parcial. Solo un 16.9% expresó insatisfacción significativa. Esta distribución evidencia que más del 83% de los encuestados se ubicaron en niveles favorables de satisfacción, lo que permite concluir que la mayoría de los usuarios perciben una atención odontológica adecuada y alineada con sus expectativas clínicas y humanas.
- ✓ El nivel de calidad de atención al paciente fue valorado positivamente por la mayoría de usuarios. Los datos indican que el 47.5% calificó la atención como destacada, mientras que un 40.6% la consideró aceptable. Solo el 11.9% percibió una calidad insatisfactoria. En conjunto, el 88.1% de los pacientes reconoció un servicio que cumple o supera los estándares esperados, lo que valida la existencia de una atención clínicamente sólida, profesional y centrada en el bienestar del paciente.
- ✓ El análisis estadístico reveló una relación positiva y significativa entre la confiabilidad y la calidad de atención, con un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.227$ ($p = 0.004$). Esta relación, aunque débil, indica que una mayor percepción de confiabilidad —entendida como el cumplimiento preciso de procedimientos, constancia en la atención y credibilidad profesional contribuye de manera significativa a una mejor valoración de la calidad del servicio. Por tanto, se concluye que fortalecer la confiabilidad es un factor clave para consolidar la percepción de calidad en los consultorios odontológicos privados.
- ✓ Se identificó una relación positiva, moderada y significativa entre la validez percibida y la calidad de atención, con un coeficiente de Spearman de $r = 0.460$ ($p = 0.000$). Esta correlación evidencia que cuando los pacientes consideran que los procedimientos realizados son pertinentes, consistentes y clínicamente adecuados, también tienden a percibir una mejor

calidad en el servicio. Este hallazgo resalta la importancia de garantizar no solo la ejecución técnica, sino también la coherencia y claridad en el abordaje terapéutico como elementos determinantes en la percepción de calidad asistencial.

✓ La relación entre la lealtad del paciente y la calidad de atención fue estadísticamente significativa y moderadamente fuerte, con un coeficiente de Spearman de $r = 0.606$ ($p = 0.000$). Este resultado indica que a mayor percepción de calidad del servicio incluyendo trato humano, profesionalismo, seguridad y empatía mayor es la predisposición del paciente a continuar su atención en el mismo establecimiento, recomendar el consultorio y mantener una relación de fidelidad. En consecuencia, la lealtad puede ser entendida como un reflejo directo de una experiencia odontológica positiva, lo que subraya la necesidad de sostener altos estándares de calidad para fomentar la retención y satisfacción continua del paciente.

✓ Los resultados obtenidos evidencian que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención en los consultorios privados odontológicos de la ciudad de Abancay, 2025. El análisis mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0.690$; $p = 0.000$) indica que, a medida que mejora la calidad de atención brindada, también aumenta el nivel de satisfacción de los pacientes. Esta correlación moderada sugiere que aspectos como la empatía, la seguridad, la capacidad de respuesta y la atención personalizada inciden directamente en la percepción que los pacientes tienen sobre los servicios odontológicos recibidos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que la calidad de atención es un factor determinante en la satisfacción del paciente.

VII. Recomendaciones

- Se sugiere al jefe responsable del programa de salud oral de la región, diseñar a políticas públicas orientadas a fortalecer la satisfacción del paciente en servicios odontológicos privados, promoviendo normativas que garanticen la implementación de estándares mínimos de calidad, atención humanizada y protocolos centrados en el bienestar del usuario. Asimismo, se recomienda establecer sistemas de monitoreo y retroalimentación que permitan identificar y atender factores que generan disconformidad, incluso en sectores minoritarios.
- Se recomienda al Decano de la Región Apurímac del Colegio Odontológico, incentivar la mejora continua de la calidad de atención clínica y administrativa en el ejercicio profesional, a través de capacitaciones periódicas, certificaciones por competencias y evaluaciones integrales del desempeño. Asimismo, es fundamental que esta institución impulse buenas prácticas basadas en la ética, la eficiencia del servicio y la actualización constante, en beneficio de una atención odontológica segura y humanizada.
- Se sugiere al Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud implementar estrategias académicas que fortalezcan la formación integral del futuro profesional, enfatizando la importancia de la confiabilidad clínica, el cumplimiento riguroso de los protocolos asistenciales y la transparencia en la relación odontólogo-paciente. Asimismo, se recomienda integrar asignaturas o módulos que desarrollen habilidades de comunicación, ética y responsabilidad profesional como pilares de la calidad percibida.
- Se recomienda al director de la Escuela Profesional de Estomatología, promover una enseñanza basada en la validez clínica, fomentando en los estudiantes la capacidad de ejecutar procedimientos pertinentes, coherentes y ajustados a las necesidades

individuales del paciente. Para ello, se debe reforzar la formación en juicio clínico, argumentación terapéutica y comunicación efectiva, integrando estos elementos en las prácticas preprofesionales y evaluaciones de desempeño clínico.

- Se exhorta a los estudiantes, desarrollar una actitud profesional orientada a generar vínculos de confianza y lealtad con los pacientes, a través de un trato respetuoso, empático y comprometido con la salud bucal. Asimismo, deben asumir con responsabilidad la importancia del seguimiento post-atención, la atención personalizada y el respeto por los principios bioéticos, elementos clave para lograr una práctica profesional satisfactoria y humanizada.

VIII. Referencias bibliográficas

1. Ramos M. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. *Horizonte Médico* 2019;30 (7):145-155.
2. Castelo R, et al. Satisfacción de pacientes: ¿Qué se debe saber?. *Horizonte Médico*. 2022 ;6 (7): 176-198.
3. Luna D, et al. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte sanitario*. 2021; 20 (3):329-342.
4. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención en salud bucal en clínicas privadas de Latinoamérica. [Internet] Ginebra: OMS ; 2020. Disponible: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
5. Amau C, et al. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2022;1 (3): 51-55.
6. Febres R, et al. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 2020;20 (3):114-117
7. Arteaga M. Percepción de la calidad de servicio odontológico en pacientes de un centro de salud público. [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista] Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2023.67p.
8. Ramos T. Gestión administrativa y calidad de servicio en centros odontológicos privados del distrito de Lambayeque. [Tesis para optar el grado de maestría]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2023.78p.
9. Bazán A, et al. Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. *Hatun Yachay Wasi*. 2023; 2 (1): 32-41p.
10. Bazán A. Calidad de atención al usuario externo Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes . [Tesis para optar el grado de maestro] Lima: Universidad San Martín de Porres; 2019.56p.
11. Achachagua B. Medidas de bioseguridad y calidad de atención odontológica en pacientes de un centro de salud 1-4 de Apurímac. [Tesis para optar el grado de maestro]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023.55p

12. Ionut L, et al. Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between the Public and Private Health System. *Dentistry Journal*. 2024; 12 (3):34-39p.
13. Akbar F, et al. Effect of Quality of Dental Health Services to Patient Satisfaction in Indonesia.Importance-Performance Analysis. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. 2023; 23 (9):123-130.
14. Georgieva G. Assessment of patient satisfaction with the quality of dental services provided by students of dental medicine. *MEDIS-Medical Science and Research*. 2023; 2 (3): 61-66p.
15. Rai N, et al. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*. 2019; 19 (8): 1-7p.
16. Htang E. A Study of Quality of Dental Care Service Factors Influencing Patient Satisfaction, Trust and Loyalty in Yangon, Myanmar. Informe de investigación. University of the Thai Chamber of Commerce.2019;8 (6):67-70p.
17. Fabian S, et al. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horizonte Médico*. 2022 : 22 (1);45-47.
18. Chuquispuma S. Satisfacción del paciente y calidad de atención odontológica del Centro de Salud Laura Caller. [Tesis para optar el título de cirujano dentista] Perú. 2020; 23p.
19. Cacho S. Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la ClínicaDental Art'C. [Tesis para optar el grado de maestro]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2020.12p
20. Salazar L. Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una clínica odontológica de Huancayo. [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Huancayo. Universidad Cesar Vallejo; 2019.23p.
21. Nuñez J. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque.[Tesis para optar el grado de maestro] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022.35p.
22. Arias D. Evaluación de la saifsacción al servicio recibido en pacientes de clínicas odontológicas en la ENES UNAM León. [Informe de tesis para optar la licenciatura de odontologo].Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México; 2023.23p.

23. Jesús A. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*. 2000;7 (3): 26-33p.
24. Delgado M, et al. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*. 2023 ;7 (1): 786-795p.
25. Tinco R. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares. *Gestión en el Tercer Milenio*. 2022; 25 (49): 5-10p.
26. Ahmad D, et al. Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *Journal of Management & Research*. 2023; 21 (1): 13-29p.
27. Castro S, et al. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2017; 25 (4): 271-278p.
28. Arteta P, et al. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 2018; 20 (5):45-49.
29. Lara A, et al. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*. 2020;30 (3):145-152p.
30. AlGhanem E, et al. Patient Satisfaction with dental services. *Journal of medical Science*. 2023; 15 (11):78-80.
31. Yong A, et al. Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada*. 2021; 21 (5):12-15.
32. Espejo L. Calidad del servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada . [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.46p.
33. Ramírez O, et al. Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica*. 2022; 101 (5):34-39.
34. Arteta P, et al. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 2018; 20 (5):629-636p..

35. George Q, et al. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*. 2022; (37):23-28p
36. Sánchez L. *Calidad total en las organizaciones*. 10th ed.Vol.3. España: Elearning; 2019.456p.
37. Izquierdo E, et al. Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *Revista Tzhoecoen*. 2021; 13 (2): 84-93p.
38. Demarquet A, et al. Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *Res Non Verba*. 2022 abril; 12 (1):125-130p.
39. Díaz H, et al. Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher*. 2021; 6 (6): 264-277p.
40. Swathi K, et al. Assessment of healthcare service quality effect on patient satisfaction and care outcomes: A case study in India. *Cogent Business & Management*. 2023; 10 (3):23-29p.
41. Arteta P, et al. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista Salud Pública*. 2018; 20 (5): 629-636p.
42. Martínez P, et al. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nacional Odontológica*. 2020;16 (1): 1-18p..
43. Ouzounakis P, et al . The meaning of quality in health services. *Progress in Health Sciences*. 2023; 13 (1): 42-46p.
44. Barrientos S, et al. Factores relacionados con la seguridad y la calidad en la atención del paciente pediátrico hospitalizado. *Enfermería universitaria*. 2019 ;16 (1):78-83p.
45. Roque G, et al. Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. 2018; 17 (2):56-60p.
46. Palau S. Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. *Periodística*. 2017; (16): 11-28p.
47. Lino V, et al. Importancia de una gestión eficiente de la calidad en la atención del paciente. *Polo del conocimiento*. 2023; 8 (10): 48-71p.
48. Muñoz O. Factores que afectan a la credibilidad en el sistema sanitario occidental y las decisiones en el tratamiento de la salud. Una revisión de la literatura. *Revista Española de Comunicación en Salud*. 2019; 10 (1): 81-86p.

49. Kourkouta L, et al. Quality of health services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 2021; 12 (01):498-502p.
50. Malpartida M, et al. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo. *Revista Científica de la UCSA*. 2022; 9 (3): 23-35p.
51. Sanchez S. Calidad y satisfacción en la asistencia sanitaria de la clínica odontológica de la usal. [Tesis para optar el grado de doctor].España .Universidad de Salamanca; 2017.89p
52. Torres D, et al. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil. *Ciencia Latina*. 2024; 8 (1):78-80p
53. Marzo R, et al. The impact of service quality provided by health-care centers and physicians on patient satisfaction. *Journal of education and health promotion*. 2021; 10 (1):71-73p.
54. Ganga C, et al. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 2019; 27 (4):21-24p.
55. Urriutia K. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos - HSR Servqual. Informe de encuesta. Ministerio de Salud, Oficina de Gestión de Calidad; 2021;23p.
56. Ballero L. Asociación entre Clase Esqueletal y Biotipo Facial en pacientes con Trastornos Temporomandibulares examinados en el Postítulo de Ortodoncia y Ortopedia. [Informe de investigación]. Chile: Universidad de Chile; 2018.89p
57. Vargas C, et al. Confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2020 ;46 (3):45-49p.
58. Chahande J. Evaluation of Patient Satisfaction: A Crucial Quality Metric in Dental Health Care Services. *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies*. 2022; 9 (2): 41-52p.
59. Murillo V, et al. Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Revista Universidad Católica del Norte*. 2019; (58): 19-40p.

60. Zayas B. La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*. 2022; 9 (17):34-39p.
61. Rina M, et al. Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los stakeholders internos. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*. 2021; 5 (18): 138-157p.
62. Centers for Disease Control and Prevention.[Internet].; 2022. Disponible : <https://www.cdc.gov/healthequity/whatis/index.html>.
63. Bravo L, et al. La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera Licenciatura en Educación. *Conrado*. 2018; 14 (63):85-89p.
64. Yanes R, et al. Afectación de la higiene bucal por el uso de aparatos de ortodoncia. *Gaceta Médica Espirituana*. 2022; 24 (2):14-19p.
65. Bernal C. Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3.^a ed. México D.F.: Pearson; 2010.
66. Tamayo M. El proceso de la investigación científica. 6.^a ed. México D.F.: Limusa Noriega; 2004.
67. Hernández-Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6.^a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.
68. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1.^a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2018.
69. Ato M, López J, Benavente A. Un sistema de clasificación de diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*. 2013;29(3):1038-59.

/RV DQH[RV SDQHO IRWRJUiILFR \ RWURV GRFXPHQWRV F
GLJLWDO LQVWLWXFLRQDO HQ OD %LEOLRWHFDF &HQWUDC