

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ESTOMATOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA**

---

“Determinar la relación de calidad de atención y nivel de satisfacción en el área de odontología del hospital Walter Cruz Vilca Trujillo 2023”

---

**Área de Investigación:**

Salud Pública Estomatológica

**Autor:**

Villanueva Medina ,Anderson Keyner

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Morera Chavez, Carlos Salatiel

**Secretario:** Arizola Aguado, Armando Antonio

**Vocal:** Miranda Gutierrez ,Edward Henry

**Asesora:**

Aldave Quezada, Gabriela Katherine

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4896-391X>

**Trujillo - Perú**  
**2024**

**Fecha de sustentación :19/11/2024**

## “Determinar la relación de calidad de atención y nivel de satisfacción en el área de odontología del hospital Walter Cruz Vilca Trujillo 2023”

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
3	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.ucsm.edu.pe">repositorio.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://repositorio.ucp.edu.pe">repositorio.ucp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

ED. Walter Cruz Vilca Trujillo  
S.O.P. 2012

## Declaración de originalidad

Yo, **Aldave Quezada Gabriela Katherine** docente del Programa de Estudio de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada **“Determinar la relación de calidad de atención y nivel de satisfacción en el área de odontología del hospital Walter Cruz Vilca Trujillo 2023”**, autor **Villanueva Medina Anderson Keyner**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 16 %. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el martes 21 de noviembre de 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la universidad.

Lugar y fecha: Trujillo, 21 de noviembre de 2024

### ASESORA

Dr. Aldave Quezada, Gabriela Katherine

DNI: 44545949

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4896-391X>

### FIRMA



CD. Gabriela Aldave Quezada  
C.O.P. 26727

### AUTOR

Villanueva Medina, Anderson Keyner

DNI: 70679231

### FIRMA



## DEDICATORIA

**A mis padres**, y hermana por enseñarme el camino hacia mi superación personal, por brindarme todo su amor y comprensión a lo largo de mi vida y que a pesar de estar lejos siempre me demostraron que podía contar con ellos para todo lo que necesite.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por acompañarme en el trascurso de toda mi vida y cuidarme.

A mis padres y hermana por ser mi mayor ejemplo en la vida, por sus consejos y apoyo en todo el trascurso de mi etapa como universitario.

A mi asesora, Dra. Gabriela Aldave, por el tiempo, disposición que tuvo para poder realizar este proyecto

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

**Materiales y método:** La investigación es transversal y observacional. Fue aplicada a pacientes del Hospital Walter Cruz Vilca, donde la muestra estuvo conformada por 80 usuarios que se atendieron durante el periodo establecido, a los cuales se les aplicó un cuestionario, el cual posee 21 ítems para evaluar las variables calidad de atención y satisfacción del paciente. El instrumento fue validado mediante la prueba de V de Aiken cuyo valor fue de 0.996 y con una confiabilidad de 0.819.

**Resultados:** Se obtuvo que el 86.3% de los pacientes que percibieron una atención de calidad alta manifestando también una satisfacción alta en el área de odontología. Se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.532 y un nivel de significación de 0.0001.

**Conclusiones:** Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

**Palabras Claves:** Satisfacción, calidad, atención odontológica

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in the Dentistry area of the Walter Cruz Vilca Hospital – Trujillo 2023..

**Materials and methods:** The research is cross-sectional and observational. It was applied to patients of the Walter Cruz Vilca Hospital, where the sample consisted of 80 users who were attended during the established period, to whom a questionnaire was applied, which has 21 items to evaluate the variables quality of care and patient satisfaction. The instrument was validated by means of Aiken's V test with a value of 0.996 and a reliability of 0.819.

**Results:** It was found that 86.3% of the patients who perceived high quality care also showed high satisfaction in the dental area. A Spearman correlation coefficient of 0.532 and a significance level of 0.0001 was obtained.

**Conclusions:** There is a relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in dentistry at the Walter Cruz Vilca Hospital - Trujillo 2023.

**Keywords:** Satisfaction, quality, dental care

## ÍNDICE

PORTADA	i
PAGINA DE RESPETO	ii
CONTRACARATULA	iii
DEDICATORIO	iv
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1. Problema de investigación .....	1
2. Objetivos .....	2
2.1 Objetivo general .....	2
2.2 Objetivos Específicos.....	2
3. Justificación del estudio .....	2
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>3</b>
1. Antecedentes del estudio.....	3
2. Marco Teórico .....	5
3. Marco conceptual.....	8
4. Sistema de hipótesis .....	9
5. Variable e indicadores.....	10
<b>III. METODOLOGÍA EMPLEADA</b> .....	<b>11</b>
1. Tipo de investigación .....	11
2. Población y muestra de estudio .....	11
2.1 Características de la población muestral .....	11
3. Diseño de investigación .....	13
4. Técnicas e instrumento de investigación .....	13
4.1 Método de recolección de datos. ....	13
4.2 Instrumento de recolección de datos. ....	13
4.3 Validez. ....	13
4.4 Confiabilidad .....	14
4.5 De la aprobación del proyecto .....	14
4.6 De la autorización para la ejecución .....	14
4.7 De la recolección de la muestra.....	14
5. Procesamiento y análisis de datos.....	14
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>16</b>

<b>1. Análisis y presentación de resultados</b> .....	16
<b>2. Docimasia de Hipótesis</b> .....	20
1. Planteamiento del problema .....	20
2. Nivel de Significancia .....	20
3. Estadístico de prueba .....	20
4. Analizando Resultado .....	20
5. Decisión y conclusión .....	20
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>24</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>25</b>
<b>IX. ANEXOS</b> .....	<b>29</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla 1:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.....**16**

**Tabla 2:** Determinar el nivel de calidad de atención en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.....**16**

**Tabla 3:** Determinar el nivel de calidad de atención en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023, según sus dimensiones.....**17**

**Tabla 4:** Determinar el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.....**17**

**Tabla 5:** Determinar el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023., según sus dimensiones.....**18**

# **I. INTRODUCCIÓN**

## **1. Problema de investigación**

Según MINSA el 85% de los hombres y las mujeres se ven afectados con problemas en la cavidad oral, lo cual es una gran preocupación en nuestro sector salud como tal, se necesita invertir mucho en recursos humanos e infraestructura para fortalecer nuestras medidas preventivas.<sup>1,2</sup>

América Latina ve una drástica disminución de los problemas bucodentales, debido a ciertos factores muy importantes, las cuales incluyen programa de prevención y promoción bucal y uso de flúor.<sup>3</sup>

La satisfacción del usuario viene siendo utilizado en la actualidad como un principal indicador para evaluar intervenciones de salud oral.<sup>4</sup>

Para disminuir considerablemente los malestares y poder tratarlos en el área de odontología, es esencial brindar una atención correcta que mejore la satisfacción de los usuarios en las prácticas dentales.<sup>5</sup>

La eficiencia productiva viene a ser muy importante como parte de la calidad, uno de los desafíos que enfrenta el sector salud actualmente es optimizar los niveles de calidad en el servicio lo cual significa mayor atención a los usuarios y disminución de los problemas que los aquejan.<sup>6,7</sup>

Actualmente entre los pacientes la calidad y satisfacción es un tema de atención lo que se viene a referir a infraestructura, problemas de procesos, personal médico limitado, etc. Por lo que vemos una calidad de servicio muy baja en este sector en comparación con las instituciones que prestan servicios en el sector privado, se están haciendo más esfuerzos para satisfacer las necesidades que pueda tener el usuario.<sup>8</sup>

Los usuarios del Hospital Walter Cruz Vilca acuden al establecimiento en busca de solución de sus problemas que los aquejan y también de una atención de calidad, esperando que el odontólogo les realice intervenciones que eliminen sus molestias, este estudio aportará conocimiento sobre las percepciones de los pacientes, esto ayudará a mejorar la atención con el fin de beneficiar al paciente. Con los resultados

se podrá brindar a los usuarios un servicio de calidad logrando un nivel de satisfacción alto.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

### **2.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar la calidad de atención en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.
- Determinar la calidad de atención en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023 según sus dimensiones.
- Determinar el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.
- Determinar el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023 según sus dimensiones.

## **3. Justificación del estudio**

Este estudio tiene una base teórica, ya que no se encontraron estudios sobre la calidad y la satisfacción en el Hospital Walter Cruz Vilca, y será de gran utilidad metodológica para futuros estudios a realizar y comparar. Este estudio contribuye al conocimiento científico de los profesionales al proporcionar información sobre los ítems del cuestionario donde los usuarios no están de acuerdo con los servicios dentales y las razones por las cuales dejan de participar y/o rechazan la atención dental durante una consulta. También nos da la oportunidad de reenfoarnos en la forma en que llegamos a nuestros pacientes, ya sea a través del diagnóstico, la cirugía o la planificación.

Este estudio tiene como propósito determinar la calidad y nivel de satisfacción en los pacientes que serán atendidos en el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo.

Esta investigación sirve como base para continuar investigando, buscando mejorar la atención en las diferentes zonas del Hospital. Este estudio ayuda a los profesionales de la salud a entender sobre lo importante que es proporcionar una atención de calidad a los usuarios cuando reducimos la incomodidad del usuario y sus experiencias negativas que pueden presentar, se mejora la aceptación de los servicios por parte del usuario y así mejorarlos. De esta forma, los pacientes están más informados sobre sus problemas bucodentales y estarán más satisfechos con el trato recibido y la información proporcionada.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**

### **1. Antecedentes del estudio**

Sánchez et al (2022-Perú) Relacionaron la calidad y la satisfacción en los pacientes de clínicas dentales. Concluyeron que existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La calidad fue alta en términos de la confiabilidad, la sensibilidad, sentido de seguridad, empatía y elementos específicos. <sup>9</sup>

Farach (2022 - Perú). Realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre calidad de atención satisfacción de los usuarios del Centro Odontológico Pacific, el muestreo fue no probabilístico con un universo de 160 pacientes que acudieron a servicio en los meses de mayo, junio. julio. agosto del 2022, el instrumento de evaluación fue mediante un cuestionario que se obtuvo como resultados que consideran al servicio de buena calidad 89.38%, con una satisfacción alta 87.50% considerando un porcentaje inferior al 1% que lo consideraba de mala calidad. <sup>10</sup>

Ramírez (2021-Perú) Realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario de odontología del centro de salud Húsares, el estudio fue correlacional de corte trasversal donde la muestra lo conformó 57 usuarios con un muestreo no probabilístico, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, se obtuvo como resultados una baja calidad de atención , así como baja satisfacción del usuario , ambas con un 37%, además se evidenció que existe relación entre las variables estudiadas..<sup>11</sup>

Alarcón (2021-Perú) Realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción en un centro odontológico de corte transversal, la muestra lo conformaron 55 pacientes, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre la calidad y satisfacción del paciente .<sup>12</sup>

Lara et al (2020-Perú) Realizaron un estudio sobre satisfacción de los pacientes de un servicio odontológico de un hospital en Lima, este estudio fue observacional , trasversal y descriptivo , la muestra lo conformaron 702 pacientes emplearon el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente, obtuvieron como resultado que el 86% de los pacientes estuvieron insatisfechos en pacientes con una edad entre 38-49 años , se llegó a la conclusión que la mayoría de los pacientes que recibieron la atención estuvieron insatisfechos con la atención brindada.<sup>13</sup>

Batista et al (2020-Brasil) Estudiaron satisfacción de los usuarios atendidos en cuatro centros regionales odontológicos el cual tenía como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios, el estudio fue descriptivo trasversal, la muestra lo conformaron 518 usuarios donde el instrumento de evaluación fue el cuestionario para la Evaluación de la calidad de los servicios de la salud bucal, obtuvieron como resultado que el nivel de satisfacción de los usuarios participantes fue positiva.<sup>14</sup>

Sangay et al. (2019-Peru) Investigaron sobre la satisfacción en los servicios odontológicos. El cuestionario SERVQUAL se utilizó para todos los usuarios no dentales para realizar el estudio. Como resultado, la insatisfacción de los usuarios del departamento de mantenimiento de procesos fue del 3% y la satisfacción del 56,6%. En consecuencia, las dimensiones más insatisfechas son la responsabilidad con un 9,73% y la seguridad con un 7,0% .<sup>15</sup>

Contreras et al (2019-Chile) Investigaron sobre satisfacción del paciente y calidad de la atención odontológica con el objetivo de determinar las principales dimensiones de la relación odontólogo paciente asociada a la satisfacción del

paciente, la muestra lo conformaron 88 pacientes que acuden a la atención, obtuvieron como resultados una relación en la satisfacción y la calidad de atención que brinda el odontólogo.<sup>16</sup>

Paz et al (2019-Nicaragua) Estudiaron la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de odontología , fue de tipo transversal en el periodo de dos meses , la muestra lo conformaron 43 usuarios que cumplían los criterios , obtuvieron como resultados el nivel de satisfacción de los usuarios estuvo percibido desde la vista de la calidad de atención , donde el 51% dijo sentirse muy satisfecho con la atención que se brindó y el 29% expresó sentirse poco satisfecho.<sup>17</sup>

## **2. Marco Teórico**

La satisfacción del usuario es un elemento clave en el éxito de cualquier establecimiento de salud, es importante medir la satisfacción del cliente porque nos permite identificar áreas donde una empresa puede mejorar. Al recopilar datos satisfactorios, podrá identificar problemas específicos y tomar medidas para resolverlos. Por ejemplo, si los clientes expresan su insatisfacción con el tiempo de respuesta del servicio de atención al cliente, la empresa puede intentar reducir los tiempos de espera.<sup>18</sup>

La evaluación periódica de la satisfacción ayuda a comprender cómo ven los clientes a los servicios ofrecidos. Unas relaciones sólidas con los clientes son esenciales para la retención y la lealtad. Medir la satisfacción proporciona información valiosa para fortalecer estas relaciones. Generar ideas para nuevas áreas de desarrollo, los datos recopilados al medir la satisfacción del cliente pueden inspirar nuevas estrategias y desarrollos. Por ejemplo, si los clientes expresan el deseo de una característica adicional en un producto, la empresa puede considerar implementarla para mejorar la satisfacción y retener a los clientes existentes. Reducir la rotación de cliente, los clientes satisfechos tienen más probabilidades de seguir comprando y mantener una relación a largo. En resumen, medir la satisfacción del cliente es fundamental para comprender el bienestar de las

relaciones con los clientes, identificar áreas de mejora y generar ideas para el crecimiento y el éxito empresarial.<sup>18</sup>

Se entiende como calidad a una suma de caracteres de un artículo que hace posible satisfacer sus necesidades, características que vienen a conformar la calidad de un producto o servicio. Hay varias definiciones de calidad, todas las cuales sin duda contribuyen a una comprensión más grande de calidad. La calidad es lo que les gusta a los clientes, calidad significa hacer las cosas bien y mejorar continuamente.<sup>18</sup>

Raei considera que la calidad de servicio va a ser afectada por la capacidad de brindar un servicio correcto, oportuno y confiable; capacidad para responder rápidamente a los problemas y quejas de los clientes y agilizar el servicio; generar confianza con los clientes; suficientes competencias y cualificaciones profesionales; prestar atención y respetar la dignidad humana en el comportamiento; y una apariencia ordenada y limpia para artículos tangibles como instalaciones y ropa de empleados.<sup>19</sup>

Para todo servicio que brinda salud la calidad es fundamental y un requisito principal para calificar su atención.<sup>20</sup>

Los fundamentos para apoyar un buen control de la calidad son:

- La calidad es la actitud de todos los involucrados en nuestro servicio. Esta actitud requiere humildad y el reconocimiento de que todo se puede mejorar.
- La calidad nos dice que las organizaciones hospitalarias existen porque las personas y las comunidades las necesitan.
- La calidad debe medirse, evaluarse y mejorarse.
- La calidad se crea durante el servicio.<sup>21</sup>
- Calidad Social: Se evalúa la utilidad poblacional en su conjunto para conseguir menores costos sociales, bienes y servicios de mayor calidad para la población.<sup>21</sup>

Según Parasumaram, enumeran cinco dimensiones de calidad:

- Confiable: Capacidad para realizar cómodamente los servicios prestados.
- La Capacidad respuesta: Es la actitud y velocidad de todo el personal presente en general para responder a los usuarios de forma eficiente con respecto a los servicios prestados.

- Seguridad: Amabilidad y conocimiento del personal.

-Calidez y Empatía: Atención de manera eficiente y amable para resolver sus problemas.<sup>21</sup>

La calidad técnica del mantenimiento incluye la adecuación de los servicios prestados y las habilidades adecuadas de mantenimiento. Para hacer lo correcto, los médicos deben tomar las decisiones correctas sobre el cuidado de cada paciente y realizarlo bien va conllevar que tengan habilidad, velocidad de ejecución y juicio.<sup>22</sup>

Según Donabedian la calidad se inspecciona y mide considerando tres factores clave: la estructura, el proceso y el resultado.<sup>23</sup>

-Estructura: Se relaciona con la disponibilidad de personal, instalaciones, equipos, recursos financieros, el número y calificación de la infraestructura. Esto representa lo que el sistema llama ingresos o ganancias, se refiere a un conjunto de rasgos o atributos de carácter organizacional que son relativamente estables en el tiempo.<sup>23</sup>

-Proceso: Conjunto de actividades realizadas en terapia, este factor incluye no solo la habilidad y competencia del procedimiento realizado por el proveedor de atención médica, sino también los procedimientos que el paciente puede realizar por su cuenta.<sup>23</sup>

- Resultado: Este es el resultado del proceso de tratamiento y los cambios posteriores en el estado de salud, implica analizar el nivel de desempeño, los indicadores y costos incurridos.<sup>23</sup>

Parasuraman y Berry refieren un instrumento para medir la calidad de servicio percibida mediante el cálculo de la diferencia entre observaciones y expectativas, el cual es un indicador de oportunidades de mejora continua integrado en la gestión de estos procesos.<sup>24</sup>

Algunos autores han demostrado que las formas de satisfacción también pueden denominarse calidad de servicio percibida porque se trata de servicios más que de productos. Otros autores enfatizan que los expertos no necesitan distinguir entre los dos conceptos.<sup>25</sup>

La satisfacción es compleja difiere de varios campos como los ingresos y la educación, un factor clave en el desarrollo de planes de tratamiento en el cuidado de la salud actual.<sup>26</sup>

El logro de este objetivo solo se puede determinar considerando los puntos de referencia. El proceso de calificación de satisfacción incluye al menos dos elementos: objetivos y puntos de referencia. <sup>27</sup>

Una escala de Likert se caracteriza por colocar un ítem en una escala de niveles de acuerdo o desacuerdo. Las oraciones a las que se expone el lector están ordenadas, lo que permite que el informante responda rápida y fácilmente a la pregunta allí formulada. <sup>27</sup>

5. Muy Bueno ,4. Bueno 3.Regular 2.,Malo 1.Muy Malo

Selecciona conjunto de ítems relacionados con la actitud que se quiere medir. Al articular una posición positiva o negativa, conocen el ítem que se mide (juicio de expertos) y están familiarizados con el grupo de personas que responderán a la escala final. <sup>27</sup>

### **3. Marco conceptual**

La conceptualización de calidad de la salud se puede expresar de carácter abstracto, objetivo y también subjetivo, para Donabedian la calidad es la capacidad de todos los servicios en general para brindar a los usuarios un mayor beneficio reduciendo considerablemente el riesgo, en función de los recursos disponibles y el valor social prevaleciente. <sup>28</sup>

La Real Academia nos dice sobre la satisfacción que es la razón, acción o manera en que se trata con serenidad y plenitud a nuestro gusto una fuente de emoción o insatisfacción.

Es el resultado de un proceso que parte y llega a un sujeto actual, es un resultado clave de cualquier operación de atención médica. <sup>28</sup>

Los servicios médicos son uno de los más importantes por la naturaleza de los casos médicos. Esto significa que las comunidades tienen metas claras para atender a los pacientes. Mayormente en los casos este servicio corresponde al primer contacto con el paciente, esta comunicación debe realizarse de acuerdo con elevados estándares de calidad que busquen satisfacer al paciente. <sup>29</sup>

Kotler entiende como satisfacción al placer o decepción que emergen a partir de comparar el desempeño del producto. La satisfacción resulta de la diferencia entre

la percepción de una persona sobre los servicios prestados y las expectativas que tiene durante la primera visita o las siguientes.<sup>29</sup>

#### **4. Sistema de hipótesis**

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

**Hi:** Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

## 5. Variable e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL E INDICADORES	TIPO DE VARIABLE		ESCALA DE MEDICIÓN
			SEGÚN SU NATURALEZA	SEGÚN SU FUNCIÓN	
Calidad de atención	Según la OMS, la calidad asistencial es la suma total de los servicios diagnósticos y tratamientos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores e información del usuario y la atención médica para evitar posibles efectos secundarios y minimizar en lo posible. <sup>16</sup>	Se utilizó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL que consta de 11 preguntas para medir la calidad de atención. Dimensiones: -Elementos tangibles (ítems 01 al 03) -Fiabilidad (ítems 04 al 05) -Capacidad de respuesta (ítems 06-07) -Seguridad (ítems 08 al 09) -Empatía (ítems 10 al 11)  En una escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Cualitativo	V.Independiente	Ordinal
Satisfacción del usuario	Según Poll y Boekhorst, lo definen como una medida utilizada para evaluar, si ha cumplido su propósito principal, es decir si ha brindado una calidad de servicio. <sup>17</sup>	Se utilizó un cuestionario que consta de 10 preguntas para medir la Satisfacción del paciente. Dimensiones: -Confiabilidad (ítems 12 al 14) -Validez (ítems 15 al 19) -Lealtad (ítems 20 al 21)  En una escala de Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Ni de acuerdo ni en	Cualitativo	V.Dependiente	Ordinal

		desacuerdo (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)			
--	--	--	--	--	--

### III. METODOLOGÍA EMPLEADA

#### 1. Tipo de investigación

**Tipo:** Básica

**Nivel:** Descriptivo

#### 2. Población y muestra de estudio

Lo constituyeron los pacientes mayores de edad que acudieron a la consulta y posterior tratamiento en el área de Odontología durante el mes de abril-mayo 2023 en el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo

##### 2.1 Características de la población muestral

###### 2.2.1. Criterios de inclusión

- Pacientes que voluntariamente participen en el estudio.
- Pacientes que previamente hayan firmado un consentimiento informado.
- Pacientes que acuden al Hospital Walter Cruz Vilca –Trujillo para recibir tratamiento o han sido tratados previamente en el campo odontológico.
- Pacientes que tengan más de 18 años

###### 2.2.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que presenten discapacidad visual.
- Pacientes con trastornos mentales.

### 2.2.3 Diseño estadístico de muestreo

#### Marco de muestreo

Pacientes que acudieron al Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo durante el mes de Abril – Mayo del 2023.

#### Unidad de muestreo

Paciente mayor de 18 años de edad que acudieron al área de Odontología en el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo en el mes de abril - mayo del 2023 que cumplan con los criterios de selección establecidos.

#### Unidad de análisis

Paciente mayor de 18 años de edad que acudieron al área de Odontología en el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo en el mes de abril - mayo del 2023 que estén dentro de los criterios de inclusión establecidos

#### Tamaño muestral

Para determinar el tamaño de la muestra, utilizamos una fórmula de población finita o conocida, utilizando la fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

**z** = nivel de confianza. (95%=1.96)

**p** =porcentaje de la población con cierto atributo. (p=50%)

**q** =porcentaje de la población que no tiene cierto atributo. (q=50%)

**N** =tamaño de la población (N=200)

**e** =error de estimación. (e=5%)

#### Desarrollo:

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 200 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (200 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$
$$n_0 = 131.75 \quad \approx 132$$

### Ajuste de la fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{132}{1 + \frac{132}{200}} = 79.5 \approx 80$$

La muestra la conformaron 80 pacientes.

#### 2.2.4. Tipo de muestreo (método de selección).

El tipo empleado fue Probabilístico -Aleatorio simple

### 3. Diseño de investigación

Periodo en que se capta la información	Evolución del fenómeno estudiado	Comparación de grupos	Interferencia del investigador en el estudio
Prospectivo	Trasversal	Descriptivo	Observacional

### 4. Técnicas e instrumento de investigación

#### 4.1 Método de recolección de datos.

Encuesta.

#### 4.2 Instrumento de recolección de datos.

La herramienta es un cuestionario que se aplicó de manera presencial que contenía 21 ítems en total, divididas 11 de calidad de atención y 10 ítems de satisfacción del paciente el cual fue validado por juicio de expertos (ANEXO N°1).

#### 4.3 Validez.

Fue realizada por 5 expertos en el área de investigación. (ANEXO 4) se valoró la redacción, el contenido, la congruencia y pertinencia. Encontrándose que el

cuestionario es válido estadísticamente con  $V$  de Aiken = 0.996. En la cual se obtuvo una concordancia cercana al 100%, lo que indica que los expertos unánimemente quedaron conforme respecto a las preguntas planteadas en el cuestionario. (ANEXO 2)

#### **4.4 Confiabilidad**

Para determinar la confiabilidad se realizó la prueba piloto que fue conformada por 20 pacientes con las mismas características de nuestra muestra. La prueba utilizada fue la de Alfa de Cronbach la cual arrojó un valor de 0.819, Lo que se interpreta que el instrumento que es utilizado para evaluar presenta buena confiabilidad. (ANEXO 3)

#### **4.5 De la aprobación del proyecto**

Se obtuvo a través de la correspondiente Resolución Decanal N°0209-2023 FMEHU-UPAO (ANEXO 8)

#### **4.6 De la autorización para la ejecución**

Se solicitó permiso al Gerente del Hospital Walter Cruz Vilca – Moche de Trujillo para acceder a las instalaciones y realizar la investigación.

#### **4.7 De la recolección de la muestra**

Después de obtener el permiso adecuado. (ANEXO 7)

Se localizó a los pacientes, se les explicó el cuestionario y se les informó sobre el estudio, se les pidió llenar correctamente el cuestionario que incluía un formulario de consentimiento informado y un cuestionario que contenía 21 preguntas claras y concisas divididas en dos partes: 11 preguntas sobre calidad de atención y 10 preguntas sobre satisfacción, luego de haber terminado de completar el cuestionario se les agradeció su colaboración a los participantes. Se realizó las encuestas hasta obtener el número correcto de la muestra.

### **5. Procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó el programa Microsoft Office Excel 2016 y el programa SPSS V. 26. Se presentó en tablas los datos obtenidos de acuerdo a las dimensiones de las variables. Y para contrastar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de

Rho de Spearman. Así mismo se tuvieron en cuenta los siguientes niveles para las variables.

Baremación: Calidad de atención

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Bajo	11 - 25
Medio	26 - 40
Alto	41 - 55

Baremación: Satisfacción del paciente

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Bajo	10 - 23
Medio	24 - 36
Alto	37 - 50

*Fuente: Elaboración propia*

## IV. RESULTADOS

### 1. Análisis y presentación de resultados

El tamaño de la población fue 200 y la muestra lo conformaron 80 pacientes del área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca donde la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario se observó que el 3.8% que tiene una calidad de atención media, su nivel de satisfacción es medio. El 3.8% tiene una calidad de atención alta y su nivel de satisfacción es medio. El 6.3% de pacientes que tiene una calidad de atención media, su nivel de satisfacción es alto y el 86.3% que tiene una calidad de atención alta, su nivel de satisfacción es alto. Según la correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, mediante la prueba estadística de Rho de Spearman se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de paciente con un coeficiente = 0.532 el cual indica que existe una correlación moderada, con un nivel de significancia de 0.0001. (Tabla N°1)

Los resultados sobre el nivel de calidad de atención del usuario de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023. El 10% tiene un nivel medio de calidad de atención, mientras que el 90% de los pacientes tienen un nivel alto de calidad de atención. (Tabla N°2)

Según el nivel de calidad de atención del usuario de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023, según sus dimensiones. Respecto a los valores más sobresalientes en las dimensiones de la variable calidad de atención se indica: En la dimensión elementos tangibles 67.5% indican estar de acuerdo con la calidad de atención, en la dimensión fiabilidad 48.8% indican estar totalmente de acuerdo con la calidad de atención, en la dimensión capacidad de respuesta 48.8% indican estar de acuerdo con la calidad de atención. En la dimensión seguridad 55% indican estar totalmente de acuerdo con la calidad de atención y en la dimensión empatía 56.3% pacientes indican estar totalmente de acuerdo con la calidad de atención. (Tabla N°3)

Según el nivel de satisfacción del usuario de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023. El 7.5% tiene un nivel medio satisfacción de atención, mientras que el 92.5% de pacientes tienen un nivel alto de satisfacción de atención. (Tabla N°4)

Según el nivel de satisfacción del usuario de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023, según sus dimensiones. En la dimensión confiabilidad 57.5% pacientes indican estar de acuerdo. En la dimensión validez 62.5% indican estar de acuerdo, en la dimensión lealtad 55% pacientes indican estar totalmente de acuerdo. (Tabla N°5)

**Tabla N°1:** Relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

		Satisfacción del paciente							
		Bajo		medio		alto		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de atención	bajo	0	0%	0	0	0	0%	0	0.0%
	medio	0	0%	3	3.8%	5	6.3%	8	10%
	alto	0	0%	3	3.8%	69	86.3%	72	90%
Total		0	0%	6	7.5%	74	92.5%	80	100%
						Calidad de atención	Satisfacción del paciente		
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación				1	0.532*		
		Sig.(bilateral)					0.0001		
			N		80		80		
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación				0.532*	1		
Sig.(bilateral)				0.0001					
				N		80		80	

\*Correlación es significativa en el nivel 0.01(bilateral)

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla N°2:** Nivel de calidad de atención en el área Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

Nivel de calidad	n°	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	8	10%
Alto	72	90%
Total	80	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla N°3:** Nivel de calidad de atención en el área de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023, según sus dimensiones.

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	1	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7.5%	2	2.5%	3	3.8%	2	2.5%	2	2.5%
De acuerdo	54	67.5%	38	47.5%	39	48.8%	34	42.5%	33	41.3%
Totalmente de acuerdo	20	25.0%	39	48.8%	38	47.5%	44	55.0%	45	56.3%
Total	80	100.0%	80	100.0%	80	100.0%	80	100.0%	80	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla N°4:** Nivel de satisfacción en el área de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

Satisfacción del paciente	n°	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	6	7.5%
Alto	74	92.5%
Total	80	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla N° 5:** Nivel de satisfacción en el área de Odontología el Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023., según sus dimensiones.

	Confiabilidad		Validez		Lealtad	
	n	%	n	%	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
En desacuerdo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.0%	0	0.0%	1	1.3%
De acuerdo	46	57.5%	50	62.5%	35	43.8%
Totalmente de acuerdo	30	37.5%	30	37.5%	44	55.0%
Total	80	100.0%	80	100.0%	80	100.0%

**Fuente:** Elaboración propia

## 2. Docimasia de Hipótesis

### 1.Planteamiento del problema

- $H_0$ : No existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.
- $H_1$ : Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del en el área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

### 2. Nivel de Significancia

- $\alpha = 5\%$

### 3. Estadístico de prueba

Prueba de Rho de Spearman 
$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

### 4. Analizando Resultado

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	1	0.532*
		Sig.(bilateral)	0.0001
		N	80
	Satisfacción del paciente	0.532*	1
	Sig.(bilateral)	0.0001	
	N	80	80

\*Correlación es significativa en el nivel 0.01(bilateral)

**Fuente:** Elaboración propia

Regla de decisión como Sig. = 0.0001 <  $\alpha$  = 0.05

Acepta  $H_1$  → Rechaza  $H_0$

### 5. Decisión y conclusión

- Con un nivel de significancia del 5%, se acepta  $H_1$ , es decir Existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario del área de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.

## V. DISCUSIÓN

Actualmente en el sistema de salud, las necesidades asistenciales de las personas se han convertido en la piedra angular de las prestaciones y la organización de los servicios de la salud, pues la satisfacción del paciente constituye uno de los más importantes indicadores de calidad, lo cual ha sido respaldado por diferentes entes, como la red Latinoamericana, quien indica importante conocer el nivel de satisfacción de este tipo de usuarios, , pues es una forma de aportar al mejoramiento de la calidad de mencionados servicios.<sup>11</sup>

En el presente estudio se observó que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Estos resultados son similares a los de Sánchez et al.<sup>11</sup>, Ramírez.<sup>13</sup> y Alarcon.<sup>14</sup>, Esto probablemente se deba a que las áreas de Odontología se encuentran con todas las facilidades, infraestructura e insumos necesarios para una atención de calidad la cual conlleva a una alta satisfacción de los pacientes que son atendidos en estas áreas.

En los resultados acerca de la calidad de atención se observó que en los pacientes encuestados la gran mayoría consideraron la calidad de atención como alta y medio, estos resultados son semejantes al estudio de Sánchez et al.<sup>11</sup> y Alarcon.<sup>14</sup>, sin embargo no se asemejan a los resultados de Ramírez.<sup>13</sup>, el cual encontró un nivel de calidad bajo ,seguido de un nivel de calidad medio, esto puede deberse a la ubicación donde se realizó el estudio el cual fue en la selva peruana donde se observa una infraestructura deficiente de las áreas de salud y a su muestra reducida de personas encuestadas.

Según la frecuencia respecto a las dimensiones de la variable calidad que se evaluaron, en elementos tangibles la mayor parte de pacientes manifestaba estar de acuerdo, en la dimensión fiabilidad el más sobresaliente estaba totalmente de acuerdo, para capacidad de respuesta refirió estar de acuerdo la mayor parte, y en las dimensiones seguridad y empatía el más sobresaliente fue que se encontraba totalmente de acuerdo. Estos resultados no concuerdan con los obtenidos por Contreras et al.<sup>17</sup>, Farach.<sup>12</sup> y Ramírez.<sup>13</sup>, esto se puede deber a que la calidad de atención que se brinda es buena pero aún hay ciertos puntos que mejorar para obtener que los pacientes estén totalmente de acuerdo con las dimensiones que se evaluaron.

Con respecto al nivel de satisfacción se observó que más de la mitad de los pacientes lo califican como alto seguido de un nivel medio. Resultados similares fueron encontrados por Sánchez et al.<sup>11</sup>, Farach.<sup>12</sup> y Batista et al.<sup>16</sup>, sin embargo, Ramírez.<sup>13</sup> y Lara et al.<sup>15</sup>, encontraron que la mayoría de los pacientes califican como un nivel bajo la satisfacción que ellos reciben en la atención, esto se puede deber a que la satisfacción siempre será generada por la calidad de servicio odontológico brindado y probablemente se obtuvo también una baja calidad de atención.

Según la frecuencia de satisfacción, se evaluaron la dimensión confiabilidad, validez donde la mayor parte de pacientes manifestaba estar de acuerdo y en la dimensión lealtad estaban totalmente de acuerdo, Estos resultados son similares con los obtenidos por Sánchez et al.<sup>11</sup> y Alarcon.<sup>14</sup>, sin embargo difieren con los de Ramírez.<sup>13</sup> y Lara et al.<sup>15</sup>, probablemente esto se deba a que las instalaciones, la infraestructura, amabilidad y confianza que brinda los odontólogos a los pacientes al momento de realizar los tratamientos no fue muy óptima.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en el área de odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – Trujillo 2023.
2. La mayor parte de los pacientes del Hospital Walter Cruz Vilca del área de odontología tienen una calidad de atención alta.
3. En las dimensiones de calidad de atención en el área de odontología indicaron estar de acuerdo con la atención brindada.
4. La mayor parte de los pacientes del Hospital Walter Cruz Vilca en el área de odontología tienen un nivel de satisfacción alto.
5. En las dimensiones de satisfacción en el área de odontología indicaron estar de acuerdo con la atención brindada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la institución mejorar la calidad de atención en el servicio de odontología con respecto a la empatía, seguridad y así incrementar el nivel de satisfacción del paciente.
2. Se recomienda al jefe del establecimiento, realizar otra investigación posteriormente para evaluar las mejoras en el servicio, se podría estudiar las demás áreas del centro de salud.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS [Internet]. 2004 [ fecha de acceso 14 de octubre 2022] disponible en : <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr15/es/>
2. Ministerio de Salud [Internet] Lima ;2017 [fecha de acceso 14 de octubre 2022]disponible en : <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=25670>
3. Sosa R . Evolución de la fluorización como medida para prevenir la caries dental. Rev Cubana Salud Publica 2003;29(3):268-274
4. Wilson B. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014. [Tesis] Chiclayo; Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
5. Delgado G, Vázquez N . Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. Rev. Salud Pública 2010; 12 (4): 533-545.
6. Donabedian A, Wheeler J . Calidad, Costo y Salud: Un modelo integrador. Medical Care, 20(10):975- 92, 1982.
7. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994.
8. Huarcaya H. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional José Arias Arguedas; 2015.
9. Vigo J, González J. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. Revista ciencia y tecnología, 16(3), 57-66. . [en línea]. 2020 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en : <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3010>
10. Andrea C, Sánchez L , Podestá G . Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020, 2022 [en línea]. [citado 16 Octubre 2022 ].Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2022000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003)
11. Forch D. Evaluación de la satisfacción de los usuarios de los Centros de Especialidades Odontológicas de la macrorregión Sudeste de Minas Gerais, 2022.

- Rev Scielo [en línea]. [citado 16 Octubre 2022 ]. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/ress/2016.v25n1/137-148>
12. Ramirez P. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2021. Rev scielo [en línea]. [citado 16 Octubre 2022 ]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=1608](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=1608)
  13. Alarcon G . Satisfacción del paciente respecto a la Calidad de Atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la Clínica Odontológica De la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo. Pág. 27
  14. Songay P. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2019. [en línea]. [citado 16 Octubre 2022 ]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=1608-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=1608)
  15. Songay P .Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. Disponible en:[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120\\_38add1sp.pdf?sequence](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1sp.pdf?sequence)
  16. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información. Rev scielo [en línea]. [citado 30 Octubre 2022 ]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=12358-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=12358-)
  17. López J. Fundamentos de atención al cliente. Editorial Eleo, [Internet ]. 2020 Jun [citado 2022 Nov 5] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312)
  18. Febres R , Mercado M . Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2022 Nov 5] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
  19. García-Galicia A, Díaz J, Montiel A, José G. Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. Gac. Méd. Méx [revista en la Internet]. 2020 Feb [citado 2022 Nov 29] ; 156( 1 ): 47-52. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0016-38132020000100047&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000100047&lng=es). Epub 26-Mayo-2021. <https://doi.org/10.24875/gmm.19005144>.

20. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla V, Soto P. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 29(3), 278-287. [en línea]. 2018. [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S071686401830056>
21. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investig. Salud Univ. Boyacá* [Internet]. 11 de enero de 2019 [citado 5 de noviembre de 2022];6(1):55-71. Disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
22. Inga-Berrosipi F, Rodríguez C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. [en línea]. 2019 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
23. Mendoza B, Placencia M. Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta méd. Peru* [Internet]. 2020 Ene [citado 2022 Nov 29] ; 37( 1 ): 19-26. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000100019&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000100019&lng=es). <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>.
24. Cruz E, Sotomayor J, González A, Montiel A , Gutierrez I, Romero M, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud pública*, 20, 254-257. [en línea]. 2018 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
25. Lara J, Hermoza V, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana* [Internet]. 2020 Jul [citado 2022 Nov 29] ; 30( 3 ): 145-152. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es). <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
26. González-del Águila N, Romero G. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del padre o tutor del paciente pediátrico hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 25(3), 173-180. [en línea]. 2017 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=73563>

27. Zárrega-Cano L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 46-65. . [en línea]. 2018 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
28. Arteta L, Palacio-Salgar K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Revista de Salud Pública, 20, 629-636. [en línea]. 2020 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
29. González-Meléndez R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga-García M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud, 4(S1), 76-78. [en línea]. 2020 [citado 20 Octubre 2022 ] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>

## IX. ANEXOS

### ANEXO 1 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL ÁREA DE ODONTOLÓGIA DE UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD”

##### CUESTIONARIO

La encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada en el servicio de odontología.

Sus respuestas serán estrictamente confidenciales y anónimas.

##### Datos Generales:

- EDAD: 18 a 29 ( )    30 a 59 ( )    60 a más ( )
- Grado de Instrucción: Primaria ( )    Secundaria ( )    Superior ( )

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente

##### INSTRUMENTO: CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCION		ESCALA				
Nº	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	¿El consultorio dental siempre está limpio y ventilado?					
2	¿El consultorio dental se encuentra en buenas condiciones?					
3	¿El dentista suele estar bien presentable (tiene uniforme limpio y buena imagen)?					
	<b>FIABILIDAD</b>					
4	¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?					
5	¿La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
6	¿Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara?					
7	¿Consideras que el dentista es hábil en la atención?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
8	¿Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de bioseguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)?					
9	¿Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes?					
	<b>EMPATÍA</b>					
10	¿El dentista lo atiende con amabilidad y empatía?					

11	¿Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas?					
----	--	--	--	--	--	--

SATISFACION DEL PACIENTE		ESCALA				
Nº	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo?					
13	¿El dentista le brindó seguridad al momento de la atención?					
14	¿El dentista fue claro y preciso al explicarle el diagnóstico?					
	<b>VALIDEZ</b>					
15	¿Cree usted que el dentista realiza una atención oportuna?					
16	¿Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental?					
17	¿Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera?					
18	¿Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista?					
19	¿El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar?					
	<b>LEALTAD</b>					
20	¿Usted cumple con acudir puntualmente a sus citas?					
21	¿Usted se encuentra motivado por la atención recibida?					

## ANEXO 2

### ANÁLISIS DE VALIDACION

Para el presente análisis de validación, se tomaron los juicios de 5 expertos mencionados en las fichas de validación y mediante el coeficiente de V de Aiken:

$$V = \frac{S}{n * (c - 1)}$$

Siendo:

S: la sumatoria de las S (I)

S (I): valor asignado por el juez (I)

n: número de jueces

c: número de valores de la escala de valoración.

Dimensión	Coficiente V de Aiken
Redacción	0.981
Contenido	1.000
Congruencia	1.000
Pertinencia	1.000
General	0.996

### INTERPRETACION:

Según Escurra, 1988 el coeficiente V de Aiken cuando supera el 0.80 este posee una adecuada validez puesto que se obtuvo un coeficiente de 0.996. Se concluye que existe un acuerdo adecuado entre los expertos de que el instrumento se califica como aplicable.

  
Cuba Campos David Jonathan  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE: 1330

### ANEXO 3

#### ANALISIS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

**Muestra Piloto:** Se utilizó una muestra piloto de n = 20 pacientes.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K = Numero de items del instrumento.

ESi = Sumatoria de las varianzas de los items.

St = Varianza de la suma de los items.

$\alpha$  = Coeficiente alfa de cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.819	21

Fuente: Software SPSS v.25

El índice de confiabilidad hallado es 0.819 > 0.70, es confiable.

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Menos de 0.50	No es confiable
0.51 a 0.60	Confiabilidad pobre
0.61 a 0.70	Confiabilidad débil
0.71 a 0.80	Confiabilidad aceptable
0.81 a 0.90	Confiabilidad buena
Más de 0.90	Confiabilidad excelente

Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de: 0.819, por lo cual indicar que el instrumento utilizado para evaluar la calidad de atención y satisfacción; presenta una buena confiabilidad.

  
Cuba Campós David Jonatan  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE: 1330

# ANEXO 4

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDACION DE CUESTIONARIO INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de Observaciones puede sugerir el cambio de acuerdo a su criterio.

Pregunta	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		

NOMBRE DEL EXPERTO : Rosio Aramburu Vivanco  
GRADO ACADEMICO : Magister Especialista

FIRMA Y SELLO : 

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Rosio Aramburu Vivanco, Identificado (a) con DNI 029.771.22, de profesión Cirujano Dentista, con el grado de Magister, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al alumno Anderson Keyner Villanueva Medina, que pertenece o labora en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Luego de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud del contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Fecha, 18 de 11 de 2022.

  
C.O.P. 5251

Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Sandra Marcel Vidal Bazarzi, Identificado (a) con DNI 408.174.45, de profesión Cirujano Dentista, con el grado de Doctor en Estomatología, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al alumno Anderson Keyner Villanueva Medina, que pertenece o labora en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Luego de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud del contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Fecha, 18 de 11 de 2022.

  
C.O.P. 5251

Firma

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDACION DE CUESTIONARIO INSTRUCCIONES

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de Observaciones puede sugerir el cambio de acuerdo a su criterio.

Pregunta	REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		

NOMBRE DEL EXPERTO : SANDRA MARCEL VIDAL BAZARZI  
GRADO ACADEMICO : Doctor en Estomatología

FIRMA Y SELLO : 

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDACION DE CUESTIONARIO**  
**INSTRUCCIONES**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de Observaciones puede sugerir el cambio de acuerdo a su criterio.

Pregunta	REDACCION		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		
2		✓	✓		✓		✓		dejarle espacio
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9		✓	✓		✓		✓		Mejorar la pregunta
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		

NOMBRE DEL EXPERTO : Priscilla Schröber Carr  
GRADO ACADEMICO : MAGISTER EN ENFERMERIA

FIRMA Y SELLO :

  
CD. Mg. Priscilla Schröber Carr  
COP 18148 RNE 2772

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Priscilla Schröber Carr, Identificado (a) con DNI 40409152, de profesión Cirujano Dentista, con el grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al alumno **Anderson Keyner Villanueva Medina**, que (pertenece o labora) en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Luego de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud del contenido				✓
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

Fecha, 29 de Noviembre de 2022.

Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDACION DE CUESTIONARIO**  
**INSTRUCCIONES**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de Observaciones puede sugerir el cambio de acuerdo a su criterio.

Pregunta	REDACCION		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
5	✓		✓		✓		✓		
6	✓		✓		✓		✓		
7	✓		✓		✓		✓		
8	✓		✓		✓		✓		
9	✓		✓		✓		✓		
10	✓		✓		✓		✓		
11	✓		✓		✓		✓		
12	✓		✓		✓		✓		
13	✓		✓		✓		✓		
14	✓		✓		✓		✓		
15	✓		✓		✓		✓		
16	✓		✓		✓		✓		
17	✓		✓		✓		✓		
18	✓		✓		✓		✓		
19	✓		✓		✓		✓		
20	✓		✓		✓		✓		
21	✓		✓		✓		✓		

NOMBRE DEL EXPERTO : Carlos Brinjas Valderrama  
GRADO ACADEMICO : Magister

FIRMA Y SELLO :

  
CD. Carlos Brinjas Valderrama  
COP 27812 RNE 640

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

Yo, Valderrama Brinjas Carlos, Identificado (a) con DNI 93934709, de profesión Cirujano Dentista, con el grado de MAGISTER, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al alumno **Anderson Keyner Villanueva Medina**, que (pertenece o labora) en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Luego de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud del contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

Fecha, 18 de 11 de 2022.

Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDACION DE CUESTIONARIO**  
**INSTRUCCIONES**

Coloque en cada casilla un aspa correspondiente al aspecto cualitativo que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de Observaciones puede sugerir el cambio de acuerdo a su criterio.

Pregunta	REDACCION		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		OBSERVACIONES
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		

NOMBRE DEL EXPERTO : *Otto Alarcón Hernández*  
 GRADO ACADEMICO : *Odontólogo*  
 FIRMA Y SELLO : 

**CONSTANCIA DE VALIDACION**

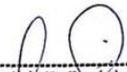
Yo, *Otto Alarcón Hernández*, Identificado (a) con DNI *81461736* de profesión Cirujano Dentista, con el grado de *Odontólogo*, ejerciendo actualmente como Docente, en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento (Cuestionario), a los efectos de su aplicación al alumno **Anderson Keyner Villanueva Medina**, que (pertenece o labora) en la **Universidad Privada Antenor Orrego**.

Luego de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud del contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Fecha, *28* de *11* de 2022.

  
 Otto Alarcón Hernández  
 CIRUJANO BUCAL Y MAXILOFACIAL  
 COP 9390 - RNE 2487  
 Firma

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado usuario:

Lo saludo cordialmente y a la vez invitarlo a participar en el presente estudio con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de Odontología del Hospital Walter Cruz Vilca – La libertad”. Así mismo, hacer de su conocimiento que el participar no causara riesgo alguno, ni generara alguna compensación económica por su participación. Se respetará la confidencialidad de la información y los datos proporcionados serán utilizados única y exclusivamente con fines de investigación.

Si está de acuerdo, marque **“ACEPTO”** confirmado su participación y así poder iniciar con el cuestionario

ACEPTO

NO ACEPTO

## ANEXO 6

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA UPAO



UPAO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
Comité de Bioética

#### RESOLUCIÓN COMITÉ DE BIOÉTICA N°0184-2023-UPAO

Trujillo, 04 de mayo de 2023

VISTO, la solicitud de fecha 03 de mayo de 2023 presentada por el (la) alumno (a) VILLANUEVA MEDINA ANDERSON KEYNER, quien solicita autorización para realización de investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que por solicitud, el (la) alumno (a) VILLANUEVA MEDINA ANDERSON KEYNER solicita se le de conformidad a su proyecto de investigación, de conformidad con el Reglamento del Comité de Bioética en Investigación de la UPAO.

Que en virtud de la Resolución Rectoral N°3335-2016-R-UPAO de fecha 7 de julio de 2016, se aprueba el Reglamento del Comité de Bioética que se encuentra en la página web de la universidad, que tiene por objetivo su aplicación obligatoria en las investigaciones que comprometan a seres humanos y otros seres vivos dentro de estudios que son patrocinados por la UPAO y sean conducidos por algún docente o investigador de las Facultades, Escuela de Posgrado, Centros de Investigación y Establecimiento de Salud administrados por la UPAO.

Que en el presente caso, después de la evaluación del expediente presentado por el (la) alumno (a), el Comité Considera que el proyecto no contraviene las disposiciones del mencionado Reglamento de Bioética, por tal motivo es procedente su aprobación.

Estando a las razones expuestas y de conformidad con el Reglamento de Bioética de investigación;

#### SE RESUELVE:

**PRIMERO:** APROBAR el proyecto de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD.

**SEGUNDO:** DAR cuenta al Vicerrectorado de Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dr. José Guillermo González Cabeza  
Presidente del Comité de Bioética  
UPAO

## ANEXO 7

### AUTORIZACIÓN(ES) DEL LUGAR (ES) DONDE SE EJECUTÓ EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Miramar, 15 de abril del 2023

OFICIO N° 145 -2023-GRLL-GRDS-DRSP-UPAO-H.WALTER CRUZ VILCA.

SR.

**DR. OSCAR DEL CASTILLO HUERTAS.**

DIRECTOR DEL PROGRAMA DE ESTUDIO DE ESTOMATOLOGIA –UPAO.  
TRUJILLO.-

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION.  
EN HOSPITAL : WALTER CRUZ VILCA.**

**De mi especial consideración:**

Me es grato dirigirme a Ud. Para expresarle mis cordiales saludos y a la vez hacer de su conocimiento que esta Dirección, **AUTORIZA** al alumno : **ANDERSON KEYNER VILLANUEVA MEDINA**, de la Carrera Profesional de Estomatología, para el desarrollo de su trabajo de Investigación en este Establecimiento de Salud para poder optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Se solicita que al final de la ejecución del trabajo, el alumno deje 01 copia de su investigación al Establecimiento de Salud.

Sin otro en particular, me despido de Ud. No sin antes reiterarle las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,

JLOR/bsa.  
C.c. archivo.



GERENCIA REGIONAL DE SALUD LA LIBERTAD  
HOSPITAL N° 8 TRUJILLO-OESTE  
HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA

Juan Luis Cartagena Rivera  
E-000 000

"JUSTICIA SOCIAL CON INVERSION"

CALLE SAN MARTIN N° MZ 37 – N LOTE 01 - MIRAMAR  
correo electrónico: [microredmoche@hotmail.com](mailto:microredmoche@hotmail.com)

## ANEXO 8 RESOLUCION



Facultad de Medicina Humana  
DECANATO

Trujillo, 20 de enero del 2023

### RESOLUCION Nº 0205-2023-FMEHU-UPAO

VISTO, el expediente organizado por Don (ña) **VILLANUEVA MEDINA ANDERSON KEYNER** alumno (a) del Programa de Estudios de Estomatología, solicitando **INSCRIPCIÓN** de proyecto de tesis Títulado "**Calidad de atención y nivel de satisfacción en el área de odontología de un hospital de la Libertad**", para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, el (la) alumno (a) **VILLANUEVA MEDINA ANDERSON KEYNER**, esta cursando el curso de Tesis I, y de conformidad con el referido proyecto revisado y evaluado por el Comité Técnico Permanente de Investigación y su posterior aprobación por el Director del Programa de Estudios de Estomatología, de conformidad con el Oficio Nº **0017-2023-ESTO-FMEHU-UPAO**;

Que, de la Evaluación efectuada se desprende que el Proyecto referido reúne las condiciones y características técnicas de un trabajo de investigación de la especialidad;

Que, habiéndose cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, por lo que el Proyecto debe ser inscrito para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones conferidas a este despacho;

#### SE RESUELVE:

- Primero.- **AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis titulado "**Calidad de atención y nivel de satisfacción en el área de odontología de un hospital de la Libertad**", presentado por el (ña) alumno (a) **VILLANUEVA MEDINA ANDERSON KEYNER**, en el registro de Proyectos con el **Nº991-ESTO** por reunir las características y requisitos reglamentarios declarándolo **expedito** para la realización del trabajo correspondiente.
- Segundo.- **REGISTRAR** el presente Proyecto de Tesis con fecha **20.01.23** manteniendo la vigencia de registro hasta el **20.01.25**.
- Tercero.- **NOMBRAR** como Asesor de la Tesis al (ña) profesor (a) **ALDAVE GUEZADA GABRIELA**.
- Cuarto.- **DERIVAR** al Señor Director del Programa de Estudios de Estomatología para que se sirva disponer lo que corresponda, de conformidad con la normas institucionales establecidas, a fin que el alumno cumpla las acciones que le competen.
- Quinto.- **PONER** en conocimiento de las unidades comprometidas en el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

L.L.  
PESQUERA  
ASISTENTE  
COMERCIAL  
ANEXO



Dr. Juan Alberto Díaz Plasencia  
Decano



Dra. Elena Adela Cáceres Andoñal  
Secretaría Académica

ANEXO 9  
EVIDENCIA

