



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y CALIDAD DE**  
**SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL**  
**MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA 2022**

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

**AUTORES:**

**Bach. CHIPANA YUPANQUI, LEONIDAS**

**DNI 07063622**

**Bach. GARCIA PIMENTEL, EVA NATIVIDAD**

**DNI 47898676**

**LIMA-PERÚ**

**2022**

## **ASESORES DE TESIS**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**DNI 08217185 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>**

---

**Mg. CD KARINA MILAGRITOS TRUCIOS SALDARRIAGA**  
**DNI 09864634 <https://orcid.org/0000-0001-9093-4955>**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**DNI 09753980 <https://orcid.org/0000-0002-6324-7671>**  
**Presidente**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**DNI 07744273 <https://orcid.org/0000-0003-4462-1557>**  
**Secretario**

---

**Mg. NOEMI ZEGARRA OVALLE**  
**DNI 09553698 <https://orcid.org/0000-0001-9506-0521>**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A:

Dios, por dirigir siempre mis pasos.

Ana, mi querida madre por su apoyo espiritual y material en toda mi existencia.

Mi esposa, por su constante aliento para lograr mis metas.

CHIPANA YUPANQUI, LEONIDAS

A:

Dios, por darme todo lo que tengo.

América, por creer en mí para recorrer mi largo camino.

Alexander, mi esposo, por decirme con amor: sí puedes.

A Zoe, mi hija por ser luz, sol y motivo más para salir adelante.

GARCÍA PIMENTEL, EVA NATIVIDAD

## **AGRADECIMIENTOS**

A:

La Dra. Rosa Esther Chirinos Susano, por sus sabias orientaciones en la elaboración de la tesis

La Mg. CD Karina Trucios Saldarriaga, por el apoyo en la etapa final de la investigación.

## RESUMEN

El objetivo fue establecer si existe relación entre satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

La investigación fue aplicada, relacional, no experimental, longitudinal y prospectiva. Las muestras fueron seleccionadas por muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple siendo finalmente 123 pacientes nuevos y continuadores. La técnica que se utilizó fue la encuesta Servqual modificada. Los instrumentos fueron los cuestionarios de expectativas y percepciones cada uno con 22 preguntas distribuidas según cinco dimensiones de calidad.

En general, el 28% de pacientes encuestados está satisfechos; en la dimensión fiabilidad 25,2%, en la capacidad de respuesta 43,9%, en seguridad 49,6%, en empatía 56,9% y en aspectos tangibles el 47,2%.

Al hallar un p valor menor a 0.05, se concluyó la existencia de una relación significativa entre satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos en el 2022.

**Palabras clave:** satisfacción de pacientes, calidad de servicios, Servqual

## ABSTRACT

The objective was to establish if there is a relationship between patient satisfaction and quality of dental services at Los Olivos Municipal Hospital, Lima 2022.

The research was applied, relational, non-experimental, longitudinal and prospective. The samples were selected by simple random probabilistic sampling, finally being 123 new patients and continuators. The technique used was the modified SERVQUAL Survey. The instruments were the Expectations and Perceptions questionnaires, each with 22 questions distributed according to five dimensions of quality.

Overall, 28% of surveyed patients are satisfied; in the Reliability dimension 25.2%, in Response Capacity 43.9%, in Security 49.6%, in Empathy 56.9% and in Tangible Aspects 47.2%.

Finding a p value less than 0.05, the existence of a significant relationship between patient satisfaction and quality of dental services at Los Olivos Municipal Hospital in 2022.

**Keywords:** Patient satisfaction, Quality of services, SERVQUAL

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>ASESORES DE TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>JURADO EXAMINADOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>14</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Problema general .....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del estudio.....	16
1.3.1. Justificación teórica .....	16
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica .....	16
1.3.4. Justificación social .....	16
1.4. Objetivos .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	18
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	19
2.2. Bases teóricas de las variables .....	21
2.2.1. Variable 1-Satisfacción .....	21
2.2.2. Variable 2-Calidad de atención:.....	22
2.3. Definición de términos básicos.....	27

<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>29</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	29
3.1.1. Hipótesis general .....	29
3.1.2. Hipótesis específicas .....	29
3.2. Variables y operacionalización de las variables .....	30
3.2.1. Variable 1: satisfacción .....	30
3.2.2. Variable 2: calidad de servicios .....	31
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	33
3.3.1. Tipo de investigación .....	33
3.3.2. Nivel de la investigación .....	33
3.4. Diseño de la investigación .....	33
3.5. Población y muestra de estudio.....	34
3.5.1. Población .....	34
3.5.2. Muestra.....	34
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.6.1. Procedimiento de recolección de datos: .....	36
3.7. Métodos de análisis de datos .....	37
3.8. Aspectos éticos .....	38
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	78
Anexo 2. Operacionalización de variables .....	79
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos .....	81
Anexo 4. Validación de los instrumentos .....	84
Anexo 5. Matriz de datos .....	91
Anexo 6. Propuesta de valor.....	94
Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30% .....	95
Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacional de la satisfacción del paciente.....	30
Tabla 2.	Modelo Servqual en el servicio de odontología .....	32
Tabla 3.	Confiabilidad del instrumento. ....	36
Tabla 4.	Edad de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.....	39
Tabla 5.	Sexo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.....	40
Tabla 6.	Nivel educativo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos. ....	41
Tabla 7.	Pacientes satisfechos con la fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	42
Tabla 8.	Pacientes satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio odontológico .....	43
Tabla 9.	Pacientes satisfechos con la seguridad del servicio odontológico .....	44
Tabla 10.	Pacientes satisfechos con la empatía del servicio odontológico .....	45
Tabla 11.	Pacientes satisfechos con los aspectos tangibles del servicio odontológico .....	46
Tabla 12.	Pacientes satisfechos con el servicio odontológico según dimensión.....	47
Tabla 13.	Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	48
Tabla 14.	Nivel de expectativas y percepciones de la calidad del servicio odontológico .....	50
Tabla 15.	Nivel de expectativas y percepciones de la fiabilidad del servicio odontológico .....	51
Tabla 16.	Nivel de expectativas y percepciones de la capacidad de respuesta del servicio odontológico .....	52
Tabla 17.	Nivel de expectativas y percepciones de la seguridad del servicio odontológico .....	53
Tabla 18.	Nivel de expectativas y percepciones de la empatía del servicio odontológico .....	54

Tabla 19. Nivel de expectativas y percepciones de los aspectos tangibles del servicio odontológico .....	55
Tabla 20. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos. ....	56
Tabla 21. Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos .....	56
Tabla 22. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	57
Tabla 23. Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos. ....	57
Tabla 24. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y capacidad de respuesta del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos. ....	58
Tabla 25. Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y capacidad de respuesta del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	58
Tabla 26. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y seguridad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	59
Tabla 27. Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y seguridad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos. ....	59
Tabla 28. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	60
Tabla 29. Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos. ....	60
Tabla 30. Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos. ....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.....	39
Figura 2. Sexo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos. ....	40
Figura 3. Nivel educativo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos. ....	41
Figura 4. Pacientes satisfechos con la fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	42
Figura 5. Pacientes satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio odontológico .....	43
Figura 6. Pacientes satisfechos con la seguridad del servicio odontológico. ....	44
Figura 7. Pacientes satisfechos con la empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	45
Figura 8. Pacientes satisfechos con los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	46
Figura 9. Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos según dimensión.....	47
Figura 10. Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	49
Figura 11. Nivel de expectativas y percepciones de la calidad del servicio odontológico. ....	50
Figura 12. Nivel de expectativas y percepciones de la fiabilidad del servicio odontológico .....	51
Figura 13. Nivel de expectativas y percepciones de la capacidad de respuesta del servicio odontológico .....	52
Figura 14. Nivel de expectativas y percepciones de la seguridad del servicio odontológico .....	53
Figura 15. Nivel de expectativas y percepciones de la empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.....	54
Figura 16. Nivel de expectativas y percepciones de los aspectos tangibles del servicio odontológico .....	55

## INTRODUCCIÓN

La población peruana tiene una baja cultura preventiva en salud bucal, que se ve reflejada en la alta prevalencia de caries dental, enfermedades periodontales y maloclusiones que no han sido resueltas por las direcciones respectivas del Ministerio de Salud (MINSA) por el costo que acarrea y, porque los recursos humanos son insuficientes.

En ese sentido, también prestan servicios odontológicos públicos EsSalud, Fuerzas Armadas y Policiales y en Lima Metropolitana algunas municipalidades bajo el sistema asociativo están intentando contribuir en reducir las prevalencias mencionadas en el párrafo anterior.

Los problemas que se presentan son similares en dichas instituciones, vale decir, demora en la atención, pérdida de atención, citas largas, cambio de profesionales entre cita y cita, prestación gratuita de medicamentos, pocos consultorios odontológicos, tiempo de atención; todos ellos propician incomodidad, molestia e insatisfacción en los pacientes, acompañantes y familiares.

La presente investigación aborda dichos problemas tomando conceptos teóricos sobre la calidad de servicios, utilizando para dicho efecto el modelo Servqual aplicado desde hace mucho tiempo por el MINSA, pero los resultados no son ampliamente difundidos ni socializados entre el personal médico, odontológicos, asistentes ni administrativos que podrían realizar un trabajo coordinado que conduzcan a planificar mejoras continuas en beneficio de los pacientes y población en general.

Dentro de las limitaciones propias del tiempo en el proceso de ejecución, la libre participación de los pacientes en las encuestas y los controles de los vigilantes en el hospital municipal, solo dieron mayor mística en esta fundamental fase de la investigación.

La investigación, principalmente está distribuida estructuralmente en 4 capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, materiales y métodos y resultados.

En espera de la utilidad de la información para que los entes respectivos dentro del Hospital Municipal y la comunidad odontológica se invita a su lectura y análisis.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La satisfacción, aplicada al paciente, según Acea (2018), es un concepto multidimensional y subjetivo. En la actualidad está relacionado a la efectividad, eficacia, sensación de bienestar físico y mental.

La calidad en el ámbito sanitario es definida como “el grado en que los servicios de salud destinados a los pacientes y sociedad en general, aumenta la probabilidad de conseguir resultados de salud y satisfacción óptimos” (Martín, 219).

A nivel mundial, la American Dental Association en nombre de la Quality Alliance en el 2019 resalta: que los términos: medidas de calidad o medidas de desempeño, han sido en gran parte esquivos en odontología, los informes de la OMS han identificado una falta de calidad de salud bucal, lenta reducción de las disparidades e insatisfacción. La obligación de informar públicamente los puntajes de la calidad en los países desarrollados data del año 2016. En ese sentido, la encuesta de experiencia del afiliado que mide la satisfacción del consumidor con los planes vendidos en los mercados, incluidos los planes dentales y el uso de la tecnología actual es sumamente importante (American Dental Association, 2019).

En América Latina, Montoya Herrera J. 2021 refiere que” se han evaluado la calidad de servicios odontológicos en diferentes países, habiéndose encontrado acciones predominantemente curativas, mutiladoras, con largos intervalos de tiempo entre las consultas. La mayoría de los estudios tomaron los conceptos de Donabedian” (Montoya, 2021).

En el Perú, existen una buena proporción de estudios que evalúan la satisfacción y calidad los servicios odontológicos, entre ellos se consignan los estudios de Lara et al. en 2020, a pacientes atendidos en el consultorio odontológico de un hospital de Lima-Perú. Aplicaron el modelo Servqual a 702 pacientes. El 88.6% estuvo insatisfecho y el 13.4% estuvo satisfecho (Lara et al., 2020).

A nivel local, en una visita exploratoria a los consultorios de odontología de un hospital de Los Olivos se encontró que los pacientes presentaron un bajo nivel

de satisfacción con los servicios prestados, debido al incumplimiento de la hora citada, por el maltrato de las asistentes o enfermeras al no demostrar empatía con las expectativas de los pacientes, la exigencia desproporcionada para el pago previo para ser atendidas incluso en casos de emergencia dental, así como el descuido en la limpieza sobre los muebles en la sala de espera. Asimismo, los pacientes observan con recelo y desconfianza que los auxiliares de apoyo no cambien los guantes que usan durante el turno correspondiente y las mascarillas no cubren las fosas nasales.

En efecto, la problemática “de la calidad de salud bucal está relacionada a la satisfacción de las necesidades u expectativas” (Sáenz, s/f). que “influyen en la calidad de vida expresada en la autoestima” (Canales, et al, 2021), teniendo “como telón de fondo el difícil acceso principalmente a la salud bucal pública (Sifuentes, 2019). La vinculación con la epidemiología local puede mejorar la atención odontológica en todas las edades, pero, estas actividades son pocas veces realizadas (Alonso, 2020). Es común que la insatisfacción integral del paciente no se manifiesta directamente al profesional, se comenta entre pacientes en sala de espera (Kulzer, 2021). Metodológicamente “la identificación de los problemas en los servicios de salud debería seguir criterios estandarizados para facilitar las mejoras continuas” (Bordoni, 2010). En ese sentido, se plantea lo siguiente:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Existe relación entre satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos?

PE 2. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos?

PE 3. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y seguridad de los servicios odontológicos?

PE 4. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y empatía de los servicios odontológicos?

PE 5. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

Se considera la existencia de brechas en los servicios que prestan los centros hospitalarios; en consecuencia, se proporcionará información teórica basada en conceptos actuales de calidad de los servicios de un hospital cuya gestión está a cargo de un nivel local de gobierno.

#### **1.3.2. Justificación práctica**

La justificación práctica que queremos realzar es la utilidad y beneficios que traerá la investigación, puesto que se prestó mayor importancia a la evaluación de la percepción de los usuarios, esperando que los resultados contribuyan a la mejora en sus distintas dimensiones de calidad. Asimismo, servirán como fundamento para generar planes de gestión que podrían abarcar a otros servicios o especialidades.

#### **1.3.3. Justificación metodológica**

Metodológicamente, se justifica a que la obtención de datos y resultados fueran fidedignos porque se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial.

#### **1.3.4. Justificación social**

Tiene una justificación social porque el informe expreso de los resultados y recomendaciones al director del servicio de odontología, beneficiarán a los pacientes, puesto que luego de formular los planes de la mejora, recibirán un mejor trato ante los requerimientos, tendrán menor tiempo de espera en las citas, las instalaciones internas tendrán mayor limpieza y existirá mayor empatía entre el odontólogo y su personal auxiliar con cada uno de los pacientes.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar si existe relación entre satisfacción de los pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos.

OE 2. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos.

OE 3. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y seguridad de los servicios odontológicos.

OE 4. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y empatía de los servicios odontológicos.

OE 5. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Becerra et al. (2020), tuvieron el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario en la atención primaria de salud, durante la pandemia de COVID-19. La investigación de tipo observacional y transversal, fue constituido por 120 usuarios externos. Se aplicó la escala SERVQUAL Modificada del Ministerio de Salud. El 75,8% se encontraban insatisfechos con los servicios que se le prestaba. También se encuentran insatisfechos en las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5%. Concluyeron que, en el lugar de estudio, el nivel de satisfacción fue baja (24.2%).

Dueñas (2020), entre uno de sus objetivos midió la satisfacción de la calidad de atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa, siendo el diseño no experimental y transversal. Aplicó la encuesta SERVQUAL a 132 pacientes teniendo como resultado que la satisfacción global en la atención odontológica fue buena (81.83%). Específicamente también se obtuvo satisfacción en la dimensión Fiabilidad: 75%, en la Capacidad de respuesta 58,33% de satisfacción y 41.67% de insatisfacción (siendo la más alta), en la dimensión Seguridad hubo un 86,36% de satisfacción, en la Empatía el 84,85 y en los Aspectos tangibles un 88,64% de satisfacción. Concluyó que los pacientes nuevos tienen un nivel alto de satisfacción, los pacientes continuadores estuvieron menos insatisfechos

Becerra y Condori (2019), estudiaron el nivel de satisfacción con la calidad de servicios en pacientes de cuatro hospitales públicos de Ica. El enfoque fue cuantitativo y el diseño no experimental. Encuestaron a 1067 pacientes, familiares y acompañantes que asentían participar en la encuesta; en cuanto a indicadores de la calidad, al evaluar el nivel de satisfacción según las principales variables, los resultados fluctuaron entre 70,6%, 72,1%, 72,5% y 73,1% de nivel de satisfacción global. Concluyeron que no existieron diferencias significativas en el nivel de

satisfacción total en los pacientes de los 4 hospitales estudiados al encontrar un P valor=0,001.

Coaquira (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. El estudio con diseño no experimental, correlacional, transversal. A 40 pacientes aplicó la encuesta y el cuestionario SERVQUAL. El 83% indicaron una calidad moderada, el 7 % alta. Asimismo, el 70 % indicaron una satisfacción alta y un 30 % regular. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,887 indicó una correlación muy buena, dando una significancia de 0,000 en todas las dimensiones, que le permitió concluir la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas en pacientes que acudieron al consultorio odontológico.

Walde (2019), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los usuarios que asistían al Centro de Salud Semirural Pachacutec; el estudio con diseño no experimental, nivel relacional y en 110 pacientes aplicó la encuesta con un cuestionario constituido por dos formularios con 30 preguntas para la variable: calidad y 20 preguntas para la variable: satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos indicaron un servicio de buena calidad (55%) y la satisfacción fue alta (69%). La prueba estadística Chi-cuadrado arrojó un p valor=0.000 lo cual permitió concluir que, existe una relación entre las variables analizadas.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Amau et al. (2022) estudiaron la satisfacción con la calidad de atención odontológica en pacientes militares en el contexto del Covid-19. Transversalmente, a 394 efectivos aplicaron el cuestionario SERVQUAL modificado. La satisfacción global fue de 82.49%. La empatía alcanzó un alto grado de 84.77%. seguridad el 84.01%, fiabilidad el 73.60%, capacidad de respuesta el 64.97% y elementos tangibles 44.67%. Concluyeron que el nivel de satisfacción fue muy alto.

Alfaro (2021), estudió el nivel de satisfacción con la calidad de servicios en pacientes atendidos en clínicas del sector privado. Con enfoque cuantitativo y el

cuestionario SERVQUAL a 321 pacientes, la percepción del paciente indicó una satisfacción global de 85 %, la dimensión de tangibilidad tuvo un 10% de satisfacción. La seguridad un 97 % de satisfacción. Concluyó que la satisfacción en la mayoría de dimensiones fue muy alta.

Rahim et al. (2021), tuvieron como objetivo identificar la calidad de atención de un hospital y la asociación con la satisfacción del paciente, mediante el instrumento SERVQUAL. Realizaron una investigación empírica por revisiones en línea y mediante análisis de regresión logística determinaron que el 73,5% de los pacientes estaban satisfechos, en la dimensión de fiabilidad se tuvo 68,9% de satisfacción, 13,2% en aspectos tangibles, 19,5% en seguridad y 64,3% en empatía. Concluyeron asociación directa entre las variables analizadas (p valor = 0.001).

Mungure E. 2021, tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente con la calidad del servicio en Hospitales dentales universitarios de Kenia. El estudio empleó el enfoque cuantitativo, diseño transversal y aplicó el cuestionario guiado SERVQUAL antes y después de recibir los servicios a 388 pacientes. Las dimensiones de la calidad: en promedio representaron el 62.7% de satisfacción. En base a la regresión múltiple y p valor= 0,000 se halló una influencia positiva y significativa de las 5 dimensiones en la satisfacción del paciente en los hospitales estudiadas

Aria Y. y Ferdous SM. 2019, tuvieron el objetivo de evaluar las expectativas y la satisfacción de pacientes en hospitales dentales de Yakarta y Bali en Indonesia. Emplearon el enfoque cuantitativo y las dimensiones del instrumento SERVQUAL. Recopilaron datos en 350 pacientes. Los resultados revelaron que en hospitales privados la escala más débil fue la empatía en el 81.5% de pacientes y la escala más robusta fue la capacidad de respuesta en el 95.6%, en un hospital público la escala más débil fue la capacidad de respuesta en el 81.2% de pacientes y la más robusta la empatía en el 92.5% de pacientes. Concluyeron que en ambos hospitales la satisfacción fue alta. No fue sometida a prueba de hipótesis para establecer relación.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable 1-Satisfacción**

#### **2.2.1.1. Conceptos**

Se toma en cuenta a Martínez J. y del Pino R. (2020), para sostener que “Donabedian, Palmer o Vouri, Thompson y Suñol, definen a la satisfacción como la diferencia entre las expectativas previas del usuario y el resultado del servicio recibido”.

Para Sastre (2009), la satisfacción también “es una respuesta emocional y cognitiva de un sujeto respecto a una cuestión de interés; es la evaluación de un servicio proporcionado a un cliente. También está relacionado con la calidad de servicio”.

Es importante considerar que el paciente acude a un consultorio, clínica y más aún a hospital con la esperanza o expectativa de encontrar un buen trato, solución a sus dolencias, pero muchas veces salen de esos lugares decepcionados por la forma cómo fueron atendidos y desorientados porque no tienen claridad en la lectura de las recetas. Último eslabón de una atención.

#### **2.2.1.2. Satisfacción del paciente en odontología:**

Cuando la atención es de calidad, esta puede encontrarse desde una acogedora sala de espera, ante un buen trato del personal antes y durante la atención odontológica, ante el buen estado de las instalaciones físicas del consultorio dental y finalmente ante la conformidad de obtener un diagnóstico y un buen tratamiento y empático trato del profesional que lo atendió.

En el plano estrictamente técnico, Peñarrocha M. y Peñarrocha D. (2018), que el 85% de los pacientes prefieren el uso de sedación en cirugía bucal, para ellos la satisfacción es mayor, cuando la sedación es más profunda, esto ocurre principalmente en los niños.

Similares satisfacciones obtienen los pacientes cuando un blanqueamiento dental logra que los dientes queden más blancos o cuando una prótesis dental logra mejorar la capacidad masticatoria y la estética o cuando el tratamiento

ortodóntico logra mejorar la estética y corregir maloclusiones o displasias óseas.

### **2.2.1.3. *La satisfacción y el contexto social en salud bucal:***

Los servicios de salud con financiamiento estatal, deberían actuar para la resolución de las necesidades de la comunidad, en ese sentido, cuando las necesidades son insatisfechas da origen a problemas que, en el propósito de modificación de los servicios pueden, a su vez, generar nuevos problemas sobre todo cuando la forma de pago y el costo condicionan la satisfacción de los usuarios de los servicios (Bordoni, 2010).

### **2.2.2. Variable 2-Calidad de atención:**

#### **2.2.2.1. *Conceptos***

La World Health Organization (2020), toma en cuenta principalmente la mejoría de salud de la población. Además, Avedis Donabedian, maestro de todos en calidad en salud, “concibe a la calidad como un acto de amor, donde el proceso es parte de una confluencia armoniosa de la afectividad y efectividad” (Álvarez, 2015).

Es relevante que el organismo internacional de salud sintetice a la calidad en la mejoría del paciente como un hecho objetivo antes que una percepción, por ello resultaría interesante reformular los instrumentos de medición que siguen siendo aplicadas en salud por más de 37 años.

La calidad depende del juicio que realiza el usuario sobre un servicio que desea recibir según la necesidad o urgencia en poseerlo. Es una acción valorativa donde se evalúa principalmente al dador de servicios (Álvarez, 2015).

Es preciso incidir que la satisfacción en un hospital, se ve influenciado por el intenso flujo o tránsito de pacientes, hechos que obligan al odontólogo a atender con rapidez, descuidando esa comunicación comprensiva con sus pacientes.

Finalmente, se fija la atención en los programas de fidelización de los clientes, siendo la excelencia la premisa para alcanzar la satisfacción de los pacientes (Vargas y Aldana, 2014).

Al respecto consideramos que, todo servicio debe tener por antonomasia un sello de excelencia en los servicios que presta. Podría suponerse que a mejor infraestructura o elementos tangibles existiría mejor servicio. Sin embargo, la permanencia de los pacientes en un consultorio o en su defecto, un hospital, solo se consigue finalmente cuando el profesional médico acierta en el diagnóstico, pronóstico y tratamiento.

De otro lado, Parasuraman, Zeithmal y Berry en 1988 “conceptualizaron la calidad de servicio desde la percepción del cliente planteando el modelo Servqual, definiéndola como una diferencia entre las expectativas previas a la atención del profesional y la percepción que se tiene luego de haber recibido el servicio” (Rubio y De Lucas, 2019).

#### **2.2.2.2. Modelo Servqual:**

Sirve para cuantificar la calidad de servicio y responder a tres preguntas: percepción de calidad, dimensiones y preguntas del cuestionario. “Un servicio es considerado de calidad cuando las percepciones de los pacientes, son mayores a la valoración de expectativas sobre el servicio que espera el paciente”.

Servqual “tiene por finalidad medir el nivel de calidad de cualquier tipo de servicios. Además, evalúa y diagnóstica de manera integral todo el proceso de servicio, que en este caso está referido a los pacientes” (Según et al., s/f).

Se menciona que el modelo mencionado “tiene como sustento técnico haber sido validado en Latinoamérica por Michelsen Consulting y el ILCS en 1992. Como puede repararse, al principio fue aplicado por empresas, posteriormente se aplicó en salud” (Numpaque, 2016).

#### **2.2.2.3. Dimensiones del Instrumento Servqual:**

Servqual consta de las dimensiones: “fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles” (Prado, 2018).

Los inspiradores del instrumento mencionado recalcaron que el conjunto de las evaluaciones por dimensiones da como resultado la calidad global de la organización (Albelda, 2020).

#### 2.2.2.3.1. *Fiabilidad:*

Es la habilidad en la prestación de servicios en forma integral (Gil, 2010) También es definida como la necesidad de efectuar con responsabilidad el servicio ofertado (Fernández, 2020). En el sector sanitario, es la habilidad del personal para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa (Hernández y Martínez, 2014).

#### 2.2.2.3.2. *Capacidad de respuesta:*

Es “la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido” (Javier, 2018). Es “la rapidez para prestar un buen servicio, en las percepciones está relacionado a la capacidad de responder dudas, al servicio con rapidez, a la comprensión de las necesidades específicas y disposición de atender las preguntas” (Páramo, s/f).

#### 2.2.2.3.3. *Seguridad:*

Es definida como “la aptitud del personal para mostrar credibilidad y confianza con el servicio” (Rojo, 2014). También es “competencia, cortesía, garantía” (Ayuso y De Andrés, 2018). “Se refiere a la competencia, atención, cortesía que prestan los empleados del servicio, los cuales infunden confianza; de esta forma, cuando los clientes tratan con un profesional agradable y entendido, sienten la tranquilidad requerida” (Torres, 2018).

#### 2.2.2.3.4. *Empatía:*

Es “la capacidad de brindar a los pacientes una atención individualizada, personalizada, horarios de trabajo convenientes, preocupación y comprensión” (Bustamante, et al., 2019). La empatía “consiste en ponerse en lugar del cliente para tratar de identificar sus necesidades y comprenderlas”(Fernández, 2020).

#### 2.2.2.3.5. *Aspectos tangibles:*

Son elementos referidos a instalaciones físicas, personal, herramientas, equipos, materiales de comunicación y procedimientos (López, 2017). También está referido a “la apariencia del personal que presta servicios; a la apariencia moderna de las instalaciones, folletos y estados de cuenta sean visualmente

atractivas; tengan apariencia limpia; exista interés de la empresa sanitaria en solucionar los problemas” (Zapata, 2014).

#### **2.2.2.4. Instrumentos del modelo Servqual**

El cuestionario Servqual tiene tres secciones:” primero, se pregunta mediante 22 declaraciones acerca de las expectativas presentando la escala Likert de 7 puntos de prelación; segundo, debe observarse la percepción del paciente sobre el cumplimiento del servicio; tercero, consiste en cuantificar las cinco dimensiones”(Cruz, 2019).

Este modelo intenta cuantificar el modelo Gap con una doble escala de 7 puntos de Likert donde se pregunta las expectativas que tienen los pacientes de las distintas características del servicio y lo que realmente recibió (Sanguesa, 2006).

A pesar de modificaciones diversas del orden de ítems del cuestionario como se puede apreciar en los escritos de Gonzales L. et al. 2014 donde los ítems 1 al 4 corresponden a la dimensión de elementos tangibles (Gonzales et al., 2014), en el estudio se considera utilizar la escala Servqual modificada- MINSA que nombra en primer lugar a la fiabilidad (Ministerio de salud, MINSA, 2012).

En la guía que data desde el 2011, se presenta toda una secuencia que desemboca en la presentación de tablas y gráficos, así como cuadros de insatisfacción para plantear las respectivas mejoras.

Respecto a este tipo de instrumentos que miden la satisfacción de los pacientes, “sus resultados tienden a estar sesgados positivamente, porque los encuestados encuentran muy difícil expresar críticas sobre la asistencia sanitaria; sobre los instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios, existe otro instrumento conocido como Servperf que solo mide percepciones (Otero, 2012).

Cuando los resultados de una investigación arrojan una alta insatisfacción debe producirse la gestión de mejora continua, en este aspecto al paciente “hay que darle la posibilidad que exprese su descontento que suele expresarse como sugerencia verbal o escrita, queja por el servicio prestado o reclamación cuando la atención causa perjuicios” (Alcalde, 2019).

### **2.2.2.5. Conceptos y herramientas de mejora continua:**

#### *2.2.2.5.1. Definición de mejora continua:*

Para Harrington J. mejora continua es cambiar un proceso para hacerlo más efectivo y eficiente. Para Deming E. es un procedimiento cíclico donde la perfección es muy difícil de lograr, pero siempre se persigue, proponiendo 4 pasos: planificar, ejecutar; verificar y actuar (Velasco, 2014).

#### *2.2.2.5.2. Objetivos de la mejora continua:*

Los objetivos de la mejora continua, son: “mejorar el nivel de calidad, aumentar la satisfacción de los pacientes, aprovechar y potenciar las capacidades de los recursos humanos” (Rajadell, 2019)

#### *2.2.2.5.3. Técnicas de mejora continua*

Las técnicas de mejora continua, toman en cuenta la teoría de la gestión de calidad total: total quality management (TQM) entendida como la participación activa de los involucrados en la mejora incluyen el análisis de valor, ingeniería simultánea, las siete herramientas de Ishikawa, el diseño de experimentos. En cada actividad de cada organización es posible asociar diversas técnicas o adecuarlas para diferentes fases (Griful y Canela, 2010).

También existe la mejora proactiva, que es un enfoque más avanzado de la mejora continua que consiste en “explorar la situación de la empresa, antes de la aparición de un problema, en base a los siguientes aspectos: los deseos de los clientes, los productos de los servicios que van a prestarse y los procesos susceptibles de mejoras” (González et al., 2013).

En todo proceso de estudio de la satisfacción e insatisfacción de un servicio, cuando se detectan aspectos negativos deben contemplarse mecanismos para potenciar la calidad de servicios, sin el cual toda investigación no tendría objeto de ser.

La satisfacción del usuario es el objetivo final en las atenciones de un servicio de salud, en ese sentido refieren que la insatisfacción espontánea del usuario conllevará a la disconformidad de la comunidad, comprometiendo el

prestigio de la institución, esto obliga a la institución a comprometerse a utilizar los recursos humanos y logísticos para brindar permanentemente un servicio eficiente, eficaz y de calidad (Malagón, et al., 2003).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Calidad:** es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer las necesidades declaradas o implícitas (Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, 2012).

**Calidad de servicio:** es la estrategia de marketing que consiste en disminuir el desajuste entre las expectativas de los consumidores y las percepciones del servicio realmente recibido (Molinillo, 2020).

**Calidad de atención:** es el grado en que los servicios de salud destinados a los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de ofrecer los resultados sanitarios deseados (OMS, 2021).

**Expectativas:** es lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Se forma básicamente por sus experiencias pasadas y necesidades conscientes (MINSA, 2012).

**Insatisfacción:** en salud se presenta cuando las percepciones son inferiores a las expectativas, el resultado será la insatisfacción del paciente (San Martín, 2021).

**Percepciones:** está referido a la opinión subjetiva de un paciente sobre la atención recibida por una institución (MINSA, 2012).

**Servqual:** es una herramienta creada con la finalidad de medir la satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario (MINSA, 2012).

**Satisfacción:** es un indicador de autopercepción vinculados a las relaciones con otras personas (Herranz, 2021).

**Satisfacción percibida en salud:** están incorporados en el proceso de evaluación de los usuarios tomando en cuenta cómo es la atención al paciente, valorando las expectativas de cómo debería haber sido atendido (Pezoa, 2013).

**Satisfacción del paciente:** es una evaluación emocional o cognitiva del encuentro mantenido con el profesional con motivo de atender su salud. También

evalúa la calidad del sistema de administración de la asistencia sanitaria para mejorar los modelos de atención (Brown y Shoup, 2009).

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

H<sub>G</sub>: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE1: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HO1: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HE2: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HO2: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HE3: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HO3: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HE4: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HO4: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HE5: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

HO5: No existe relación entre satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.

### 3.2. Variables y operacionalización de las variables

#### 3.2.1. Variable 1: satisfacción

##### Definición conceptual:

La satisfacción “es un indicador de la calidad de prestaciones de salud. Está basada en las esperanzas del usuario, tomando en cuenta el conocimiento y experiencia previa acerca de los servicios a los que se dirige” (Enríquez et al., 2010).

##### Definición operacional:

La satisfacción se obtiene al restar percepciones menos expectativas de la escala 1 al 7 donde 1 significa un grado muy bajo de importancia a la atención que espera recibir, hasta 7 que significa un grado muy alto de importancia a la atención que ha recibido el paciente (MINSA, 2012).

**Tabla 1.**

*Definición operacional de la satisfacción del paciente*

VARIABLE	DIMENSIONES	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
				Tipo de respuesta	Niveles	
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	EXPECTATIVAS (E)	Calificación de la atención que espera recibir en el servicio.	1-22 1-22	Escala numérica del 1 al 7 1: como la menor calificación	<b>Percepciones menos Expectativas de escalas:</b>  Valores positivos: satisfacción  Valores negativos: insatisfacción	Ordinal
	PERCEPCIONES (P)	Calificación de la atención que ha recibido en el servicio.		7: como la mayor calificación.		

### **3.2.2. Variable 2: calidad de servicios**

#### **Definición conceptual:**

En los servicios de salud, es el “conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados” (MINSAL, 2012).

#### **Definición operacional de medida para la variable:**

Será medida por el modelo Servqual modificado, siguiendo la Guía MINSAL, 2012. Incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad (MINSAL, 2012).

**Tabla 2.**  
*Modelo Servqual en el servicio de odontología*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Tipo de respuesta	Categorías	Niveles	ESCALA
<b>CALIDAD DE SERVICIOS</b>	FIABILIDAD	Orientación en trámites Cumplimiento de horarios Respeto de orden de programación Historia clínica disponible Disponibilidad de citas	1, 2,3,4,5	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	5 a 10: Muy bajo 10 a 15: Bajo 15 a 20: Moderadamente bajo 20 a 25: Moderadamente alto 25 a 30: Alto 30 a 35: Muy alto		ORDINAL
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de atención Rapidez de trabajos en laboratorio Rapidez de atención en caja Rapidez en venta de medicinas	6, 7, 8, 9	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto		
	SEGURIDAD	Respeto de privacidad Solución al motivo de consulta Brindar tiempo para atención Confianza en personal de atención	10, 11, 12 13	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto		
	EMPATÍA	Atención con respeto y amabilidad Interés en solución de problemas Explicar situación del problema Comprender explicación sobre objetivos Comprender procedimientos de tratamiento	14, 15, 16, 17, 18	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	5 a 10: Muy bajo 10 a 15: Bajo 15 a 20: Moderadamente bajo 20 a 25: Moderadamente alto 25 a 30: Alto 30 a 35: Muy alto		
	ASPECTOS TANGIBLES	Ubicación de letreros adecuados Personal de información Materiales indispensables para atención Salas de espera limpios y cómodos	19, 20, 21, 22	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto		

### 3.3. Tipo y nivel de investigación

#### 3.3.1. Tipo de investigación

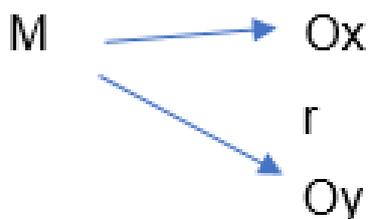
Fue aplicada porque en razón a que “la investigación aplicada es práctica o empírica, que está empeñada en trabajar con los resultados en situaciones reales” (Hernández et al. (2014, Elizonte, 2002, Garza, 2007, Villaseñor y Gómez, 2014 y Serrani, 2020).

#### 3.3.2. Nivel de la investigación

Fue relacional porque en el nivel relacional “solo se demuestra dependencia probabilística entre dos variables o eventos, no son estudios de causa-efecto, existe asociación sin relación de dependencia” (Supo, F. y Cavero, 2014, y Supo, J., 2012).

### 3.4. Diseño de la investigación

Fue no experimental, porque en la investigación no experimental no se realiza manipulación de la variable independiente. Longitudinal, porque la recolección de datos se efectúa 2 o más veces en la misma muestra. Prospectiva, porque se tomaron datos de primera mano en el cual es el investigador quién efectúa la recopilación de la información (Hernández et al. 2014).



Donde:

M: Muestra

Ox: Observación de V.I.

Oy: Observación de V.D.

r= Coeficiente de correlación

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Total, de sujetos de estudio con características, de contenido, lugar y tiempo. La muestra es parte de la población delimitada matemáticamente siendo importante su representatividad, existiendo para dicho fin dos tipos de muestreo categorizadas en probabilísticas y no probabilísticas, las primeras aleatorias y las segundas dependen del investigador (Gómez, 2006).

En consecuencia, en el año 2019 en el servicio de odontología y reportados por el Hospital Municipal Los Olivos en su Plan Operativo Institucional, 2020 fueron 4337 pacientes (Hospital Municipal Los Olivos, 2020). En el estudio se tomó como población de estudio el promedio quincenal puesto que la recolección de datos debe efectuarse entre 7 a 14 días, tal como indica el procedimiento metodológico del MINSA (Sanguesa et al., 2006), es decir, N= 180.

#### 3.5.2. Muestra

La muestra fue seleccionada por un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Para garantizar su representatividad se delimitó mediante la fórmula:

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

Donde:

N= 180

Z= 1.96

p= 0.5 (satisfechos)

q= 0.5 (insatisfechos)

e= 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{180 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (179) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{172.87}{1.40} = 123.47$$

n= 123

Se estableció como criterios de inclusión a los pacientes de ambos sexos, mayores de 18 años de edad y menores de 75 años; al familiar que acompaña al paciente que acude al consultorio odontológico, y al paciente que pudo haber sido atendido y que muestre su aprobación para ser encuestado (Minsa, 2012).

Como criterio de exclusión se consideró a los pacientes menores de 18 años de edad; a los acompañantes renuentes a participar en la encuesta y a los pacientes con trastornos mentales sin tratamiento (Minsa, 2012).

Unidad de análisis: pacientes

### **3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta Servqual modificada para evaluar la calidad de servicio basándose en el paradigma de la disconformidad comparando expectativas y percepciones en cinco dimensiones y ampliándola con el modelo del análisis de las deficiencias (Setó, 2004).

Los instrumentos fueron los cuestionarios de expectativas y percepciones cada uno con 22 preguntas distribuidas según cinco dimensiones de evaluación de la calidad, con una escala numérica de Likert de 1 al 7, siendo 1 muy baja calificación y 7 muy alta (anexo 2), (Minsa, 2012).

No existen dudas respecto a la validez y confiabilidad de la técnica e instrumentos Serqual en salud, tanto que existe parámetros aprobados por MINSa. Si los instrumentos son válidos puede utilizarse con confianza para obtener la información necesaria (Yuni y Urbano, 2006)

Sin embargo, fue sometido a verificación, certificación y conformidad respectiva, los mismos que fueron efectuadas por un metodólogo, un doctor en odontología con experiencia en docencia de asesoría de tesis y un cirujano dentista especialista.

Asimismo, se comprobó el grado de confiabilidad consistentes en visitar al

servicio odontológico del hospital municipal a fin de realizar una prueba piloto encuestando aleatoriamente a 20 pacientes directamente y cuyas respuestas las dio el paciente en dos tiempos, vale decir, antes y después de haberse producido la atención odontológica.

Posteriormente previa tabulación y codificación, se halló el valor mediante el coeficiente de alfa de Cronbach cuyos valores tuvieron alta confiabilidad, con mayor aproximación a 1.

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad del instrumento.*

Instrumento Serqual	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativas	,956	22
Percepciones	,945	22

Se aplicó el instrumento denominado alfa de Cronbach, que requirió de dos administraciones del instrumento de medición.

Los resultados visualizados en la tabla 1, indican que el índice de validez se posiciona en la categoría alta confiabilidad reflejado en el índice 95.6% para expectativas y 94.5% para percepciones; los cuales se encuentran en los valores que abarcan entre 0.8 pts. y 1.0 pts. (Hernández et al., 2014).

La muestra piloto estuvo constituida con 22 individuos, los cuales fueron sometidos a una encuesta correspondiente en el servicio odontológica del hospital antes y después de la atención.

### **3.6.1. Procedimiento de recolección de datos:**

Se gestionó la autorización del jefe de servicio para tal fin, se cumplió con los procedimientos administrativos exigibles por el hospital donde se efectuó el estudio.

Posteriormente se efectuaron las encuestas correspondientes en la sala de espera, respetando la tranquilidad de los pacientes. Las encuestas se realizaron en dos tiempos: en la primera se tomaron los datos personales y

sociodemográficos que sirvieron como filtros de inclusión y exclusión, también se obtuvo el consentimiento informado.

En seguida se leyó una a una las preguntas del cuestionario 1 correspondiente a expectativas que fueron respondidas inmediatamente en base a la escala propuesta de 1 a 7.

Luego de la atención se procedió a la encuesta 2 correspondiente al cuestionario de percepciones. En casos de incomodidad de otros pacientes o personal de salud, esta encuesta se realizó en la puerta de salida del hospital.

El período de ejecución tuvo una duración de 14 días, teniendo como objetivo abordar a un mínimo de 14 pacientes diarios. Posteriormente se hizo un control de la calidad de la información.

Finalmente se tabularon, codificaron y se procesaron los datos mediante el uso del aplicativo en excel y estadístico correspondiente.

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

La estadística descriptiva se expresa en medidas de frecuencia, porcentajes y promedios y se presentan en tablas y figuras.

Se considera pacientes satisfechos, cuando los valores resultantes de la diferencia entre percepciones (P) y las expectativas (E) sean positivas (+) y como pacientes insatisfechos, cuando la diferencia P-E. resulten negativas (-).

Finalmente, como propuesta de valor de la presente tesis, se elaboró una matriz de mejora de la insatisfacción expresada en porcentajes. Cuando sea mayor a 60% se remarca con el color rojo bajo la denominación: Por mejorar, cuando esté entre 40-60% se remarca con el color amarillo, bajo la denominación: En proceso y cuando es menor a 40% se remarca con el color verde, bajo la denominación de: Aceptable (MINSAs, 2012).

El estadístico de prueba de hipótesis fue chi cuadrado de Pearson.

### **3.8. Aspectos éticos**

Se respetó los lineamientos prescritos en la Declaración de Helsinki en la 64ª Asamblea General, Fortaleza, Brasil, octubre 2013 y asumidas en el Perú por el Ministerio de Salud. “Se honró el principio general N° 9 el cual, la investigación debe proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad y la confidencialidad de la información personal” (Asociación Médica Mundial [AMM], 2017). Así como los protocolos de la investigación respectivos.

También se cumplió con los lineamientos de la Declaración de Belmont, vale decir, el principio de respeto, para el cual se obtuvieron el consentimiento informado para participar libremente en la investigación y retirarse cuando así lo crean conveniente, previamente se les explicaron los objetivos y alcances. Se respetó el principio de beneficencia, al informar a los participantes que se presentará a la jefatura del servicio de odontología los resultados y conclusiones del estudio adjuntando la matriz de mejora. Finalmente, se cumplió con el principio de justicia, porque el estudio no significó ningún tipo de riesgo para los encuestados (Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Subirán, 2017).

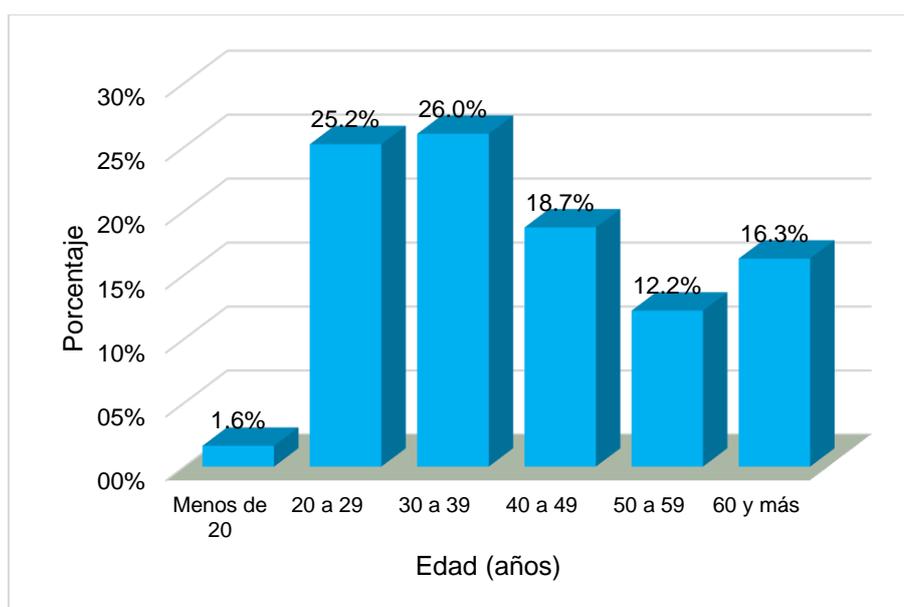
#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4.**

*Edad de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.*

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 20	2	1,6%
20 a 29	31	25,2%
30 a 39	32	26,0%
40 a 49	23	18,7%
50 a 59	15	12,2%
60 y más	20	16,3%
Total	123	100,0%

Nota. Media: 40,66 Mediana: 39,0 Moda: 27 D.E: 14,59



**Figura 1.** Edad de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.

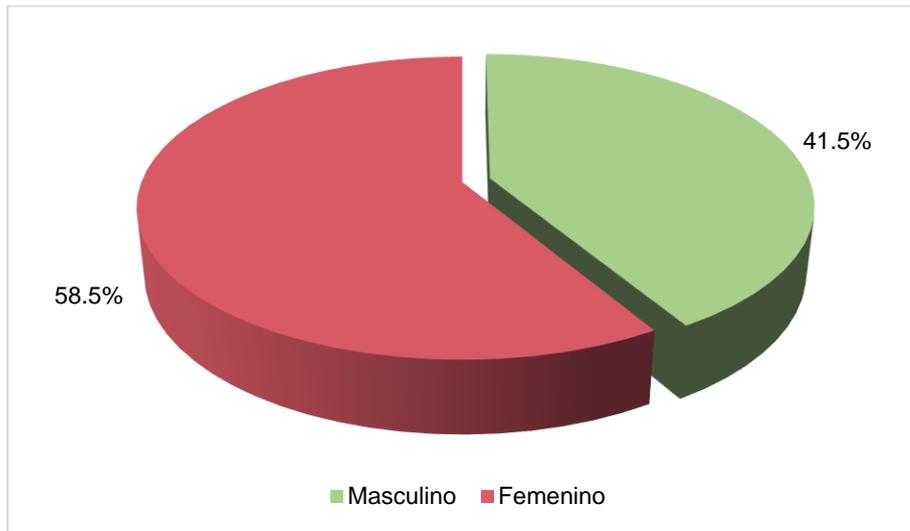
#### Interpretación de datos:

En la tabla respectiva y figura N°1 se destaca que los encuestados se encuentran en el rango por edades fluctuantes entre los 30 a 39 años (26.0%), seguido de 20 a 29 años (25,2%), entre 40 a 49 años (18,7%); entre los 60 años a más (16.3) y finalmente, de 50 a 59 años (12,2%). Los menores de 20 años solo representaron el 1.6 %.

**Tabla 5.**

*Sexo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masc.	51	41,5%
Fem.	72	58,5%
Total	123	100,0%



**Figura 2.** Sexo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.

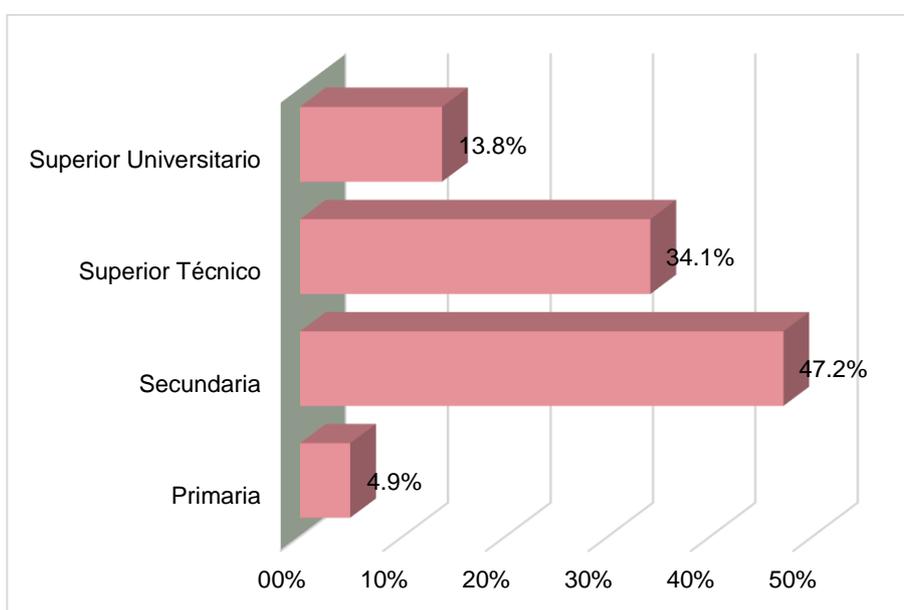
**Interpretación de datos:**

En la tabla correspondiente y figura N°2 se aprecia que los pacientes encuestados en el servicio de odontología pertenecieron predominantemente al sexo femenino (58.5%) y el 41.5% correspondió al sexo masculino.

**Tabla 6.**

*Nivel educativo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.*

<b>Nivel Educativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	6	4,9%
Secundaria	58	47,2%
Superior Técnico	42	34,1%
Superior Universitario	17	13,8%
Total	123	100,0%



**Figura 3.** Nivel educativo de los pacientes consultados en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.

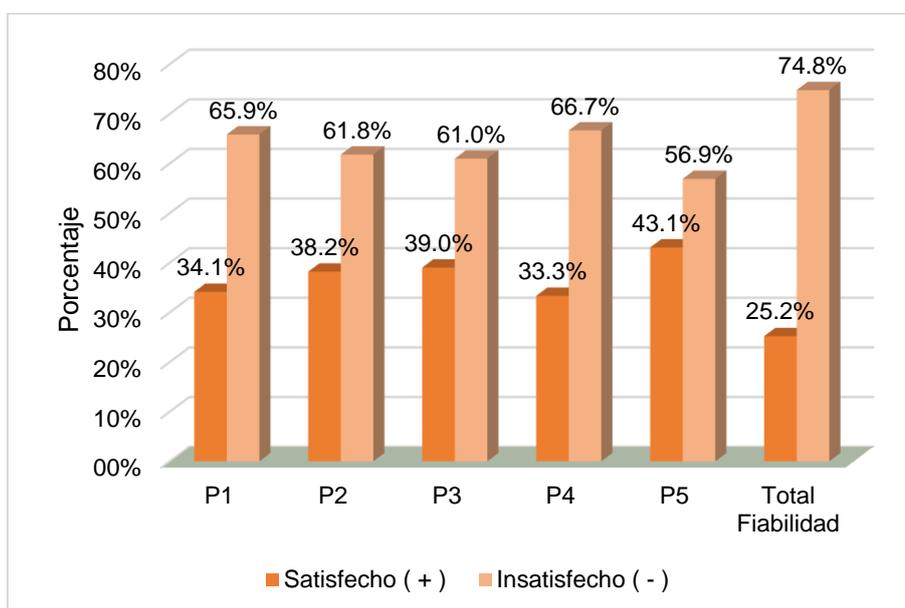
### **Interpretación de datos:**

En la tabla correspondiente y figura N°3 se observa que, entre los pacientes del servicio de odontología, objetos de la muestra, el 47.2% tiene estudios secundarios, el 34.1% tiene estudios de nivel superior técnico, un 13.8% superior universitario y un 4.9% tienen estudios de nivel primario.

**Tabla 7.**

*Pacientes satisfechos con la fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

Fiabilidad	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	N	%	n	%
P1	42	34,1%	81	65,9%
P2	47	38,2%	76	61,8%
P3	48	39,0%	75	61,0%
P4	41	33,3%	82	66,7%
P5	53	43,1%	70	56,9%
Total, Fiabilidad	31	25,2%	92	74,8%



**Figura 4.** Pacientes satisfechos con la fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.

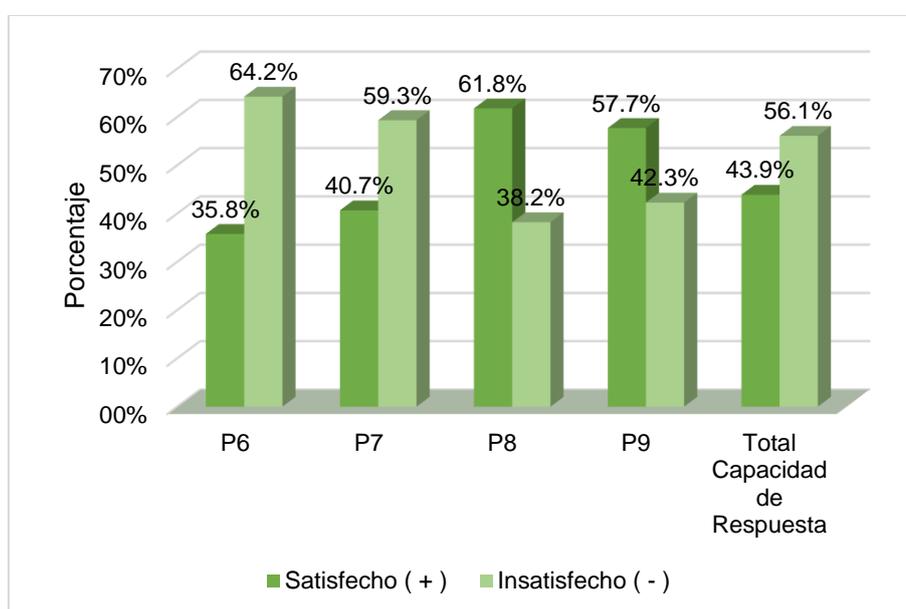
### **Interpretación de datos:**

En la tabla 7 y figura 4, se visualiza que los pacientes encuestados en el servicio de odontología presentan en la actualidad una baja satisfacción total en la fiabilidad de la calidad de servicios (25.2%). La mayor satisfacción en esta dimensión está referida a la disponibilidad de las citas con solo el 43.1%. Sin embargo, el 66.7% y el 65.9% presentan insatisfacción respecto a la disponibilidad oportuna de las historias clínicas y a la carencia de orientación clara para los trámites que deba realizarse por primera vez para la atención.

**Tabla 8.**

*Pacientes satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio odontológico*

Capacidad de Respuesta	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	n	%	n	%
P6	44	35,8%	79	64,2%
P7	50	40,7%	73	59,3%
P8	76	61,8%	47	38,2%
P9	71	57,7%	52	42,3%
<b>Total,</b>	<b>54</b>	<b>43,9%</b>	<b>69</b>	<b>56,1%</b>



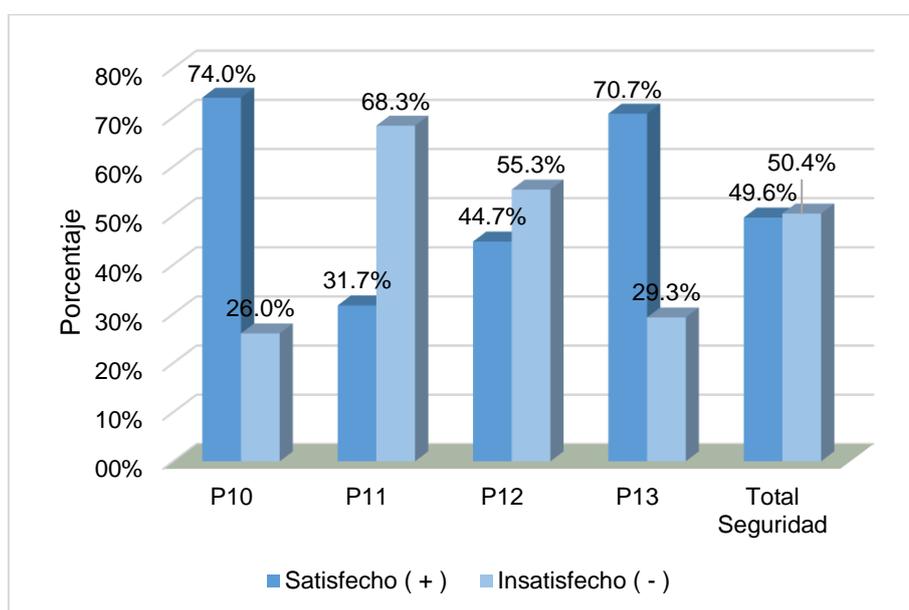
**Figura 5.** Pacientes satisfechos con la capacidad de respuesta del servicio odontológico

### **Interpretación de datos:**

En la tabla 8 y figura 5, se visualiza que los pacientes encuestados presentan una moderada satisfacción total en capacidad de respuesta de servicios (43.9%). La mayor satisfacción en esta dimensión está referida a la rapidez en la atención en caja con el 61.8%. Sin embargo, el 64.2% y el 59.3% presentan insatisfacción respecto a la forma de atención en el módulo de atención del SIS, y por la demora en la entrega de los trabajos del laboratorio dental y radiográfico respectivamente.

**Tabla 9.***Pacientes satisfechos con la seguridad del servicio odontológico*

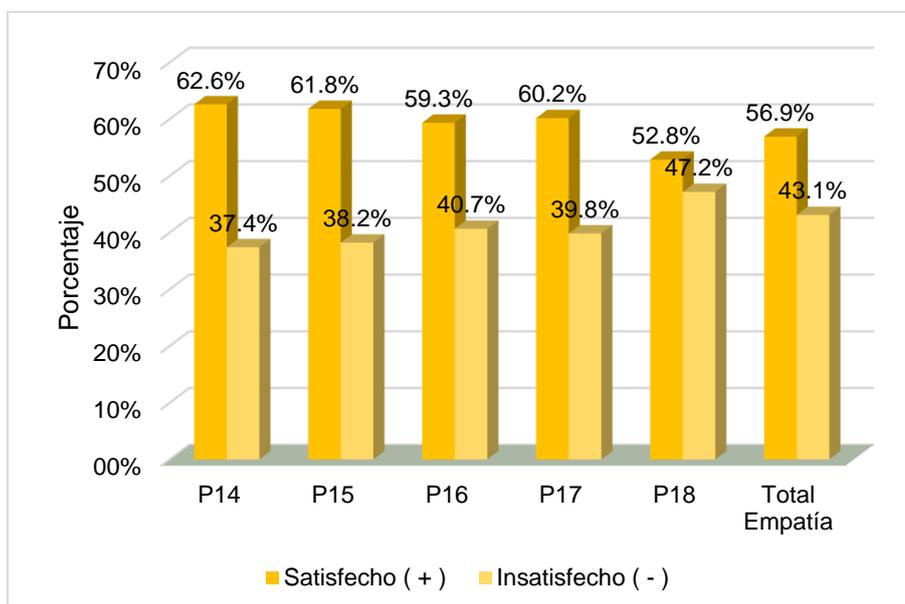
Seguridad	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	N	%	N	%
P10	91	74,0%	32	26,0%
P11	39	31,7%	84	68,3%
P12	55	44,7%	68	55,3%
P13	87	70,7%	36	29,3%
Total, Seguridad	61	49,6%	62	50,4%

**Figura 6.** Pacientes satisfechos con la seguridad del servicio odontológico.**Interpretación de datos:**

Se revela una moderadamente baja satisfacción total en la seguridad de la calidad de servicios (49.6%). La mayor satisfacción en esta dimensión está referida al respeto de la privacidad en el consultorio dental y a la confianza que le inspiró el personal odontológico que le atendió. La mayor insatisfacción se presenta en aquellos pacientes que piensan que en la consulta fue incompleta respecto al motivo de su consulta.

**Tabla 10.***Pacientes satisfechos con la empatía del servicio odontológico*

Empatía	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	N	%	n	%
P14	77	62,6%	46	37,4%
P15	76	61,8%	47	38,2%
P16	73	59,3%	50	40,7%
P17	74	60,2%	49	39,8%
P18	65	52,8%	58	47,2%
Total, Empatía	70	56,9%	53	43,1%



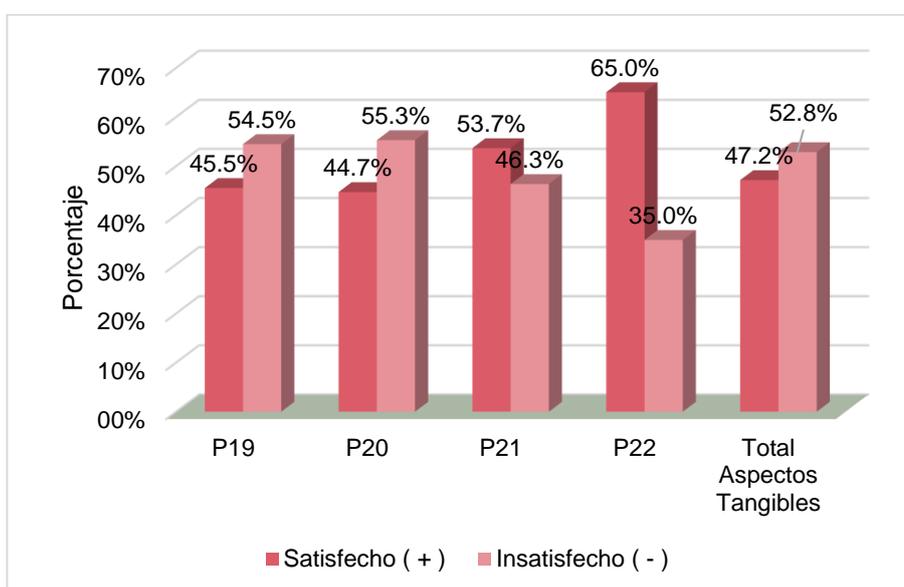
**Figura 7.** Pacientes satisfechos con la empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.

**Interpretación de datos:**

La tabla y figura precedente, revela un moderadamente alto satisfacción total en la empatía de los servicios (56.9%). La mayor satisfacción está referida al trato amable, respetuoso y paciente del personal odontológico (62.6%); al interés del personal odontológico en la atención por solucionar su problema dental (61.8%) y la comprensión sobre los objetivos y alternativas del tratamiento odontológico, costos y tiempo de tratamiento (60.2%). La mayor insatisfacción se presenta en la incomprensión de los pacientes sobre los procedimientos realizados (47.2%) y la explicación sobre su problema dental (40.7%).

**Tabla 11.***Pacientes satisfechos con los aspectos tangibles del servicio odontológico*

.Aspectos Tangibles	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	n	%	n	%
P19	56	45,5%	67	54,5%
P20	55	44,7%	68	55,3%
P21	66	53,7%	57	46,3%
P22	80	65,0%	43	35,0%
Total, Aspectos Tangibles	58	47,2%	65	52,8%

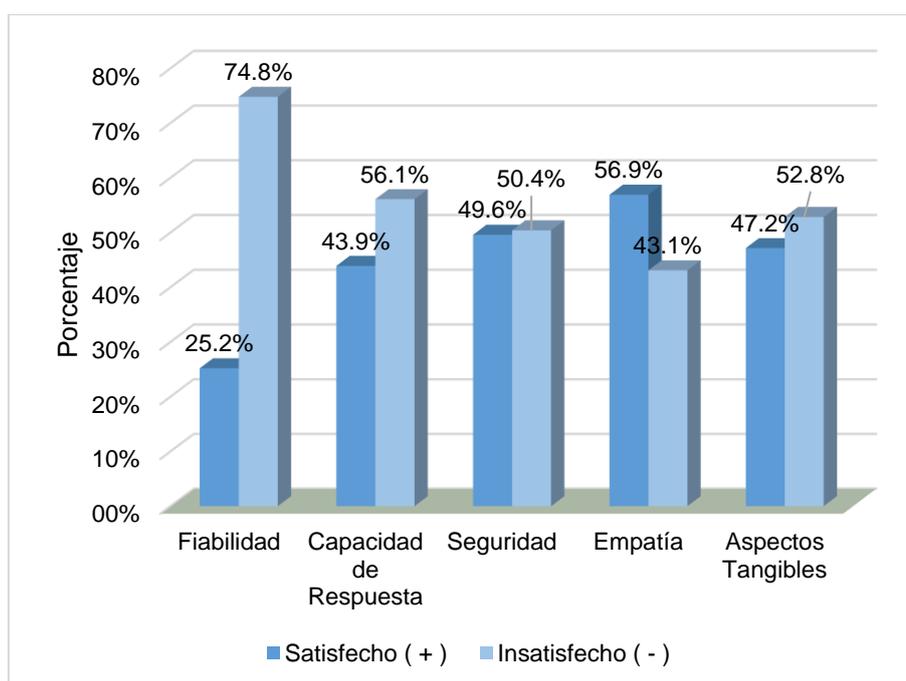
**Figura 8.** Pacientes satisfechos con los aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.**Interpretación de datos:**

La tabla 9 y figura 8, evidencia moderadamente una baja satisfacción total en aspectos tangibles (47.2%). La mayor satisfacción está referida a la condición limpia y cómoda del consultorio y la sala de espera (65.0%) y a la disponibilidad de los equipos y materiales necesarios para la atención en los consultorios dentales (53.7%). La mayor insatisfacción se presentó en la falta de personal en el servicio odontológico del Hospital para orientar a los pacientes, sobre todo, a aquellos que acuden por primera vez (55.3%) y a la falta de adecuada orientación de los carteles, letreros y flechas del servicio dental (54.5%).

**Tabla 12.**

*Pacientes satisfechos con el servicio odontológico según dimensión.*

Dimensiones	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	n	%	n	%
Fiabilidad	31	25,2%	92	74,8%
Capacidad de Respuesta	54	43,9%	69	56,1%
Seguridad	61	49,6%	62	50,4%
Empatía	70	56,9%	53	43,1%
Aspectos Tangibles	58	47,2%	65	52,8%



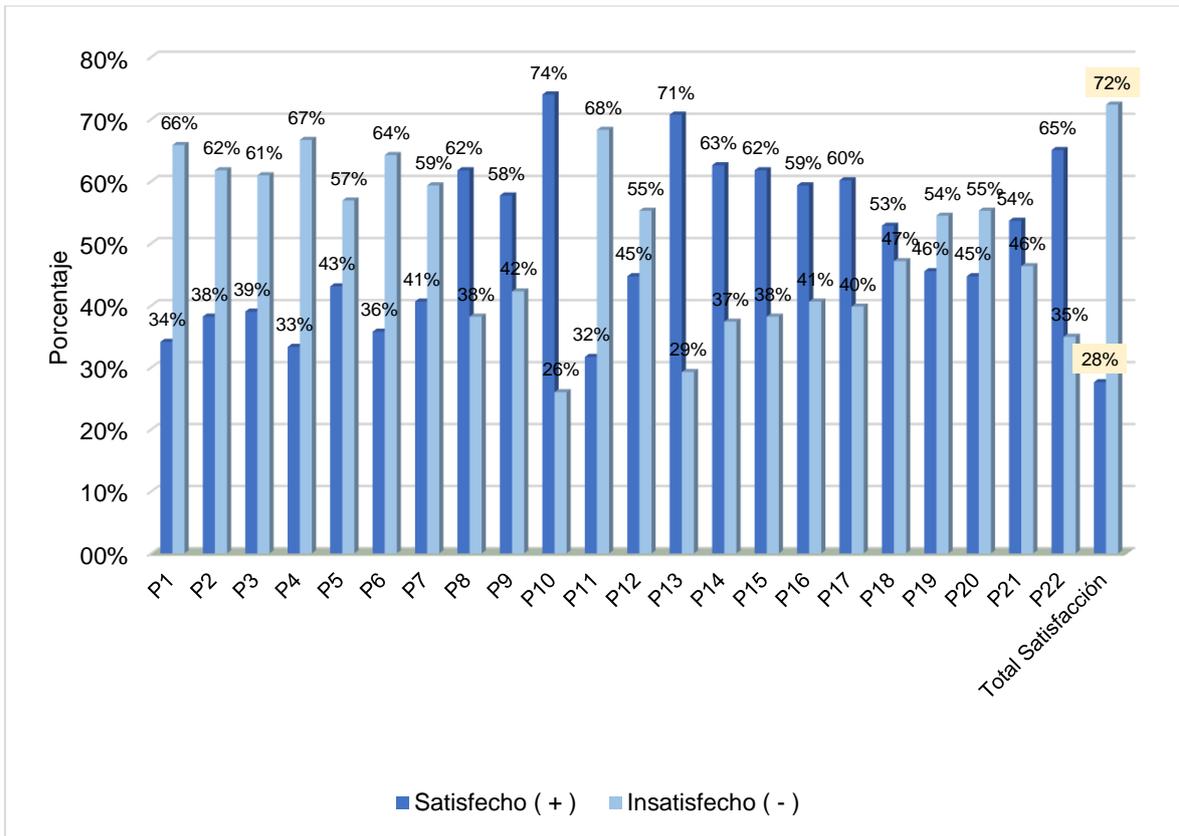
**Figura 9.** Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos según dimensión.

### Interpretación de datos:

En síntesis, comparativamente, se aprecia con nitidez menor porcentaje de satisfechos por la atención brindada en la fiabilidad de la calidad de servicios (25.2%). Por defecto, hay más insatisfechos en la misma dimensión (74.8% de encuestados).

**Tabla 13.***Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

Pregunta	Satisfecho ( + )		Insatisfecho ( - )	
	N	%	n	%
P1	42	34,1%	81	65,9%
P2	47	38,2%	76	61,8%
P3	48	39,0%	75	61,0%
P4	41	33,3%	82	66,7%
P5	53	43,1%	70	56,9%
P6	44	35,8%	79	64,2%
P7	50	40,7%	73	59,3%
P8	76	61,8%	47	38,2%
P9	71	57,7%	52	42,3%
P10	91	74,0%	32	26,0%
P11	39	31,7%	84	68,3%
P12	55	44,7%	68	55,3%
P13	87	70,7%	36	29,3%
P14	77	62,6%	46	37,4%
P15	76	61,8%	47	38,2%
P16	73	59,3%	50	40,7%
P17	74	60,2%	49	39,8%
P18	65	52,8%	58	47,2%
P19	56	45,5%	67	54,5%
P20	55	44,7%	68	55,3%
P21	66	53,7%	57	46,3%
P22	80	65,0%	43	35,0%
Total, Satisfacción	34	27,6%	89	72,4%



**Figura 10.** Pacientes satisfechos con el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.

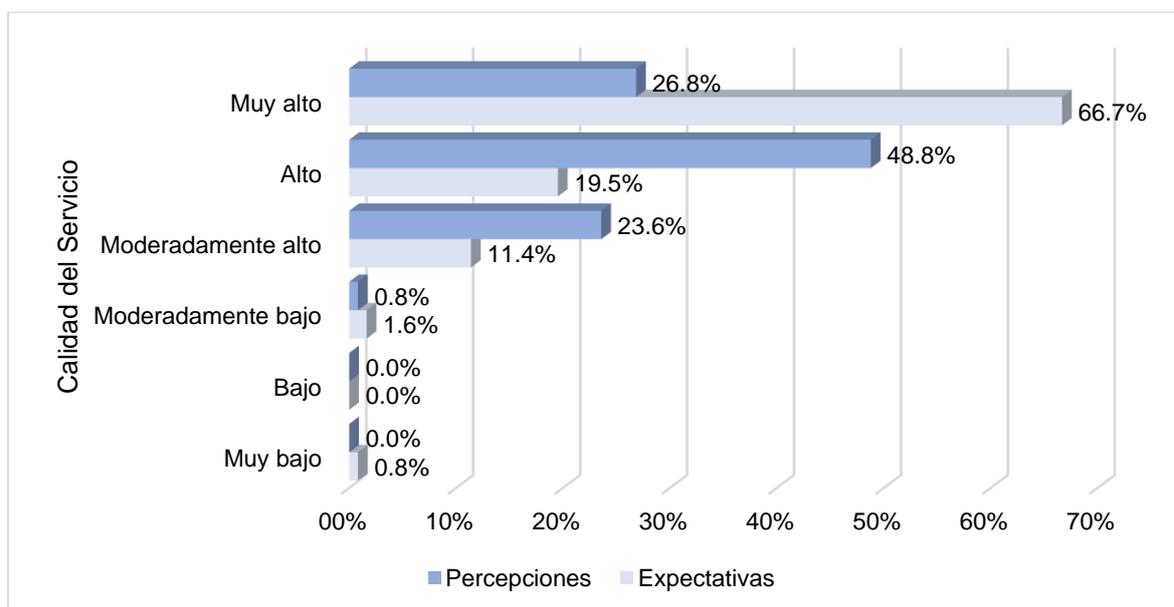
**Interpretación de datos:**

En síntesis, panorámicamente se observa en general que el 28% de pacientes encuestados que acudieron al servicio odontológico en el año 2022, se encuentran satisfechos y el 72% insatisfechos. Siendo la mayor satisfacción referida al respeto de la privacidad en el consultorio dental (74%) y a la confianza que inspira el personal odontológico que atiende (71%). La mayor insatisfacción se presenta en la falta de un examen minucioso del motivo de la consulta (68%) y la demora en la disponibilidad de su historia clínica antes de la atención (67%).

**Tabla 14.**

*Nivel de expectativas y percepciones de la calidad del servicio odontológico*

Calidad del Servicio	Expectativas		Percepciones	
	n	%	n	%
Muy bajo	1	0,8%	0	0,0%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Moderadamente bajo	2	1,6%	1	0,8%
Moderadamente alto	14	11,4%	29	23,6%
Alto	24	19,5%	60	48,8%
Muy alto	82	66,7%	33	26,8%
Total	123	100,0%	123	100,0%



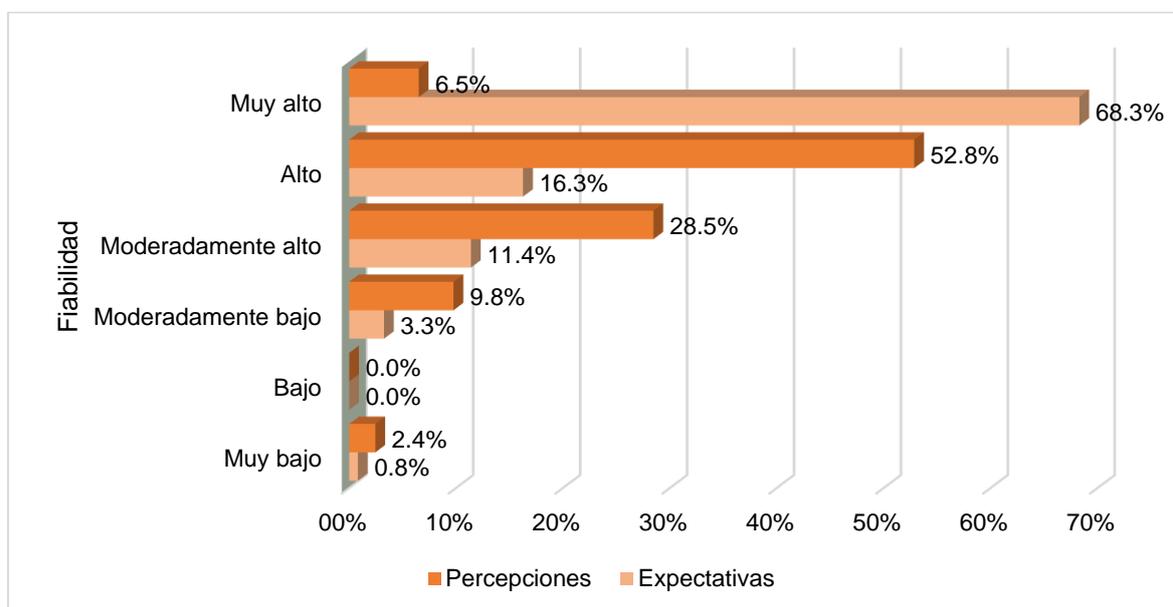
**Figura 11.** Nivel de expectativas y percepciones de la calidad del servicio odontológico.

### Interpretación de datos:

Al aplicarse las encuestas con respuestas según la escala de Likert, en general se muestra que, las expectativas son muy altas respecto a las percepciones (66.7% y 26.8% respectivamente). Sin embargo, en el nivel alto, las percepciones superan a las expectativas (48.8% y 19.5% respectivamente).

**Tabla 15.***Nivel de expectativas y percepciones de la fiabilidad del servicio odontológico*

Fiabilidad	Expectativas		Percepciones	
	n	%	n	%
Muy bajo	1	0,8%	3	2,4%
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Moderadamente bajo	4	3,3%	12	9,8%
Moderadamente alto	14	11,4%	35	28,5%
Alto	20	16,3%	65	52,8%
Muy alto	84	68,3%	8	6,5%
Total	123	100,0%	123	100,0%

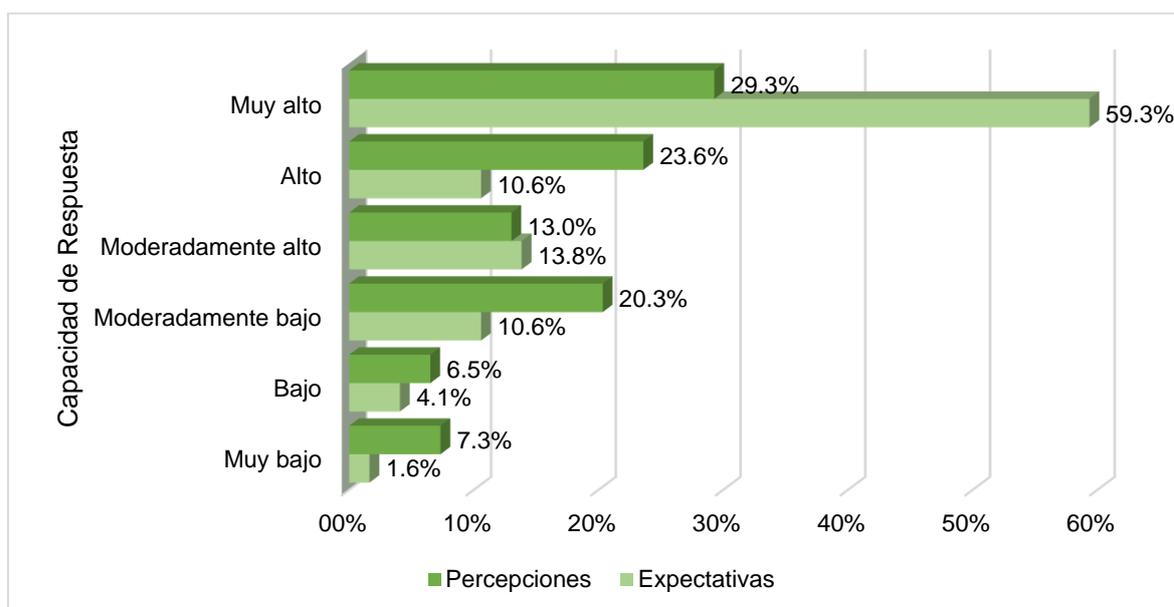
**Figura 12.** Nivel de expectativas y percepciones de la fiabilidad del servicio odontológico**Interpretación de datos:**

Respecto al nivel de expectativas (antes) y percepciones del trato recibido (en la atención), en la dimensión fiabilidad, se observa que las expectativas son muy altas respecto a las percepciones (66.3% y 6.5% respectivamente). Sin embargo, en el nivel alto, las percepciones superan a las expectativas (28.5% y 11.4% respectivamente).

**Tabla 16.**

*Nivel de expectativas y percepciones de la capacidad de respuesta del servicio odontológico*

Capacidad de Respuesta	Expectativas		Percepciones	
	N	%	n	%
Muy bajo	2	1,6%	9	7,3%
Bajo	5	4,1%	8	6,5%
Moderadamente bajo	13	10,6%	25	20,3%
Moderadamente alto	17	13,8%	16	13,0%
Alto	13	10,6%	29	23,6%
Muy alto	73	59,3%	36	29,3%
Total	123	100,0%	123	100,0%



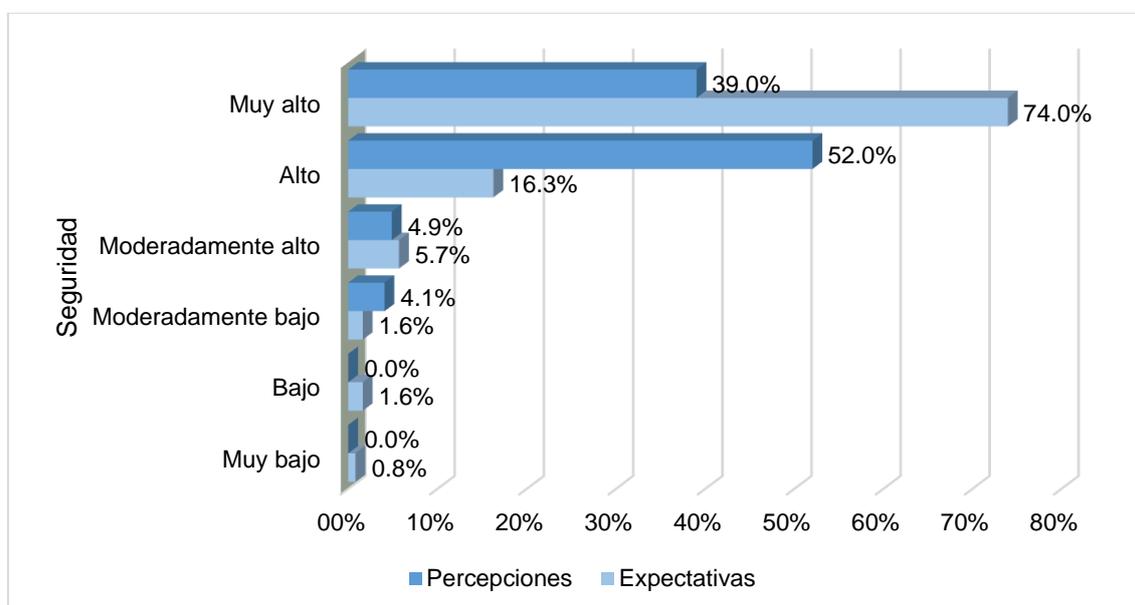
**Figura 13.** Nivel de expectativas y percepciones de la capacidad de respuesta del servicio odontológico

### Interpretación de datos:

En la tabla 14 y figura 13, con valores de respuesta de 1 a 7, siendo 7 de muy alta calificación; se aprecia que la capacidad de respuesta, las expectativas resultan muy altas respecto a las percepciones (59.3% y 29.3% respectivamente). Sin embargo, en el nivel alto las percepciones superan a las expectativas (23.6% y 10.6% respectivamente).

**Tabla 17.***Nivel de expectativas y percepciones de la seguridad del servicio odontológico*

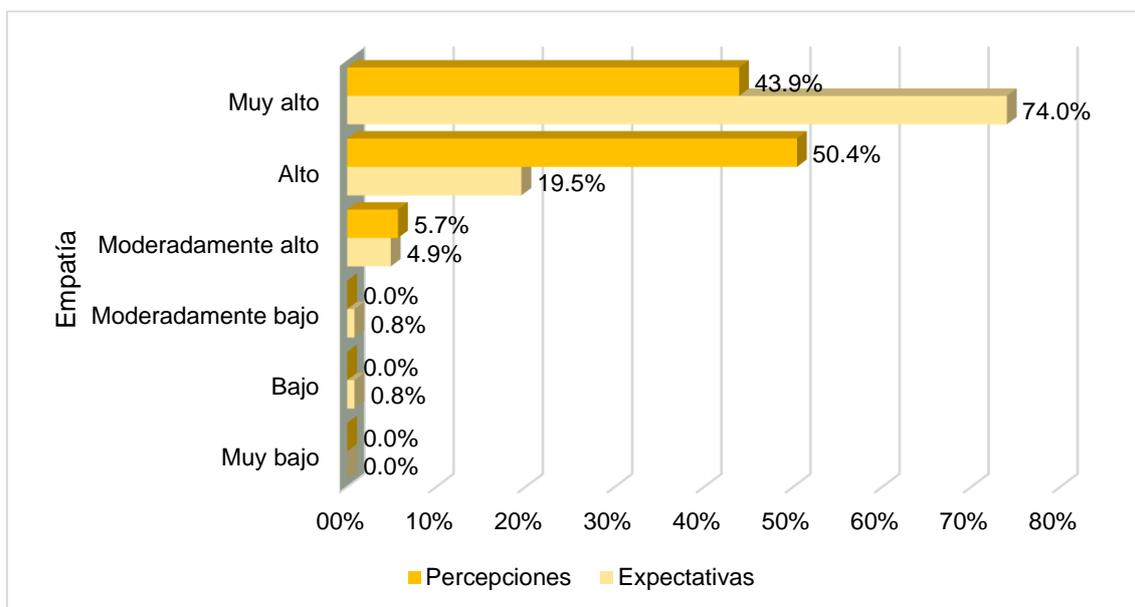
Seguridad	Expectativas		Percepciones	
	n	%	n	%
Muy bajo	1	0,8%	0	0,0%
Bajo	2	1,6%	0	0,0%
Moderadamente bajo	2	1,6%	5	4,1%
Moderadamente alto	7	5,7%	6	4,9%
Alto	20	16,3%	64	52,0%
Muy alto	91	74,0%	48	39,0%
Total	123	100,0%	123	100,0%

**Figura 14.** Nivel de expectativas y percepciones de la seguridad del servicio odontológico**Interpretación de datos:**

En la dimensión seguridad, con valores de respuesta de 1 a 7, siendo 7 de muy alta calificación, se aprecia que las expectativas son muy altas respecto a las percepciones (74.0% y 39.0% respectivamente). Sin embargo, en el nivel alto, las percepciones superan a las expectativas (52.0% y 16.3% respectivamente).

**Tabla 18.***Nivel de expectativas y percepciones de la empatía del servicio odontológico*

Empatía	Expectativas		Percepciones	
	n	%	n	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	1	0,8%	0	0,0%
Moderadamente bajo	1	0,8%	0	0,0%
Moderadamente alto	6	4,9%	7	5,7%
Alto	24	19,5%	62	50,4%
Muy alto	91	74,0%	54	43,9%
Total	123	100,0%	123	100,0%

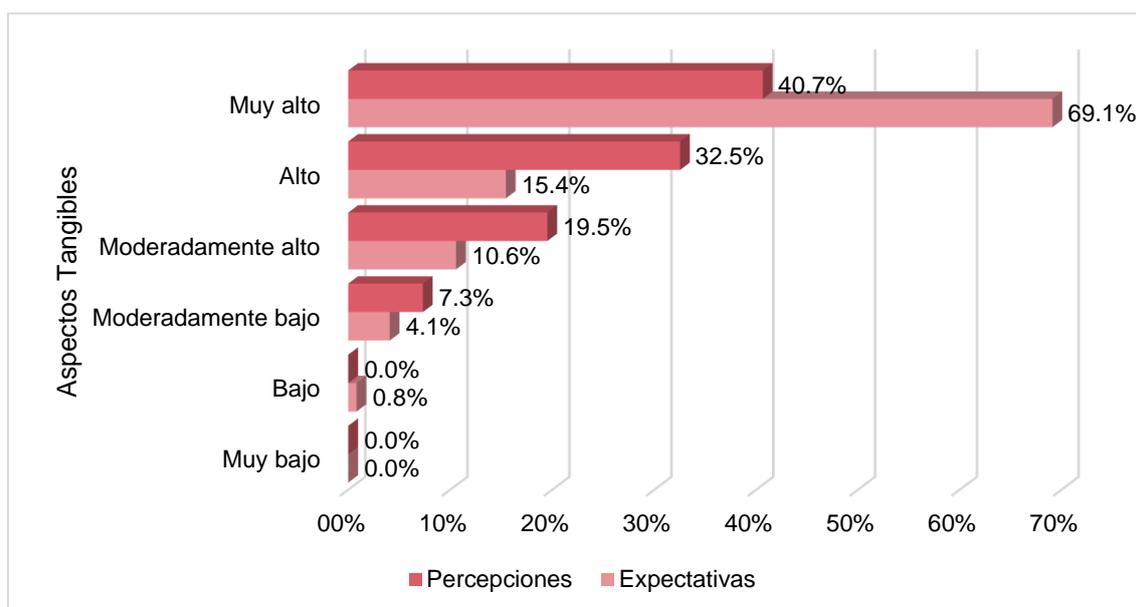
**Figura 15.** Nivel de expectativas y percepciones de la empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.**Interpretación de datos:**

En la dimensión empatía, con valores de respuesta de 1 a 7, siendo 7 de muy alta calificación. La tabla 16 y figura 15 revelan que las expectativas son muy altas respecto a las percepciones (74.0% y 43.9% respectivamente). Sin embargo, en el nivel alto, las percepciones superan a las expectativas (50.4% y 19.5% respectivamente).

**Tabla 19.**

*Nivel de expectativas y percepciones de los aspectos tangibles del servicio odontológico*

Aspectos Tangibles	Expectativas		Percepciones	
	n	%	n	%
Muy bajo	0	0,0%	0	0,0%
Bajo	1	0,8%	0	0,0%
Moderadamente bajo	5	4,1%	9	7,3%
Moderadamente alto	13	10,6%	24	19,5%
Alto	19	15,4%	40	32,5%
Muy alto	85	69,1%	50	40,7%
Total	123	100,0%	123	100,0%



**Figura 16.** Nivel de expectativas y percepciones de los aspectos tangibles del servicio odontológico

### Interpretación de datos:

En los aspectos tangibles respondidas por los encuestados con valores de respuesta de 1 a 7, siendo 7 de muy alta calificación. En la tabla 17 y figura 16 se revelan a las expectativas muy altas respecto a las percepciones (69.1% y 40.7% respectivamente). Por otra parte, en el nivel alto, las percepciones superan a las expectativas en una proporción de 2:1 (32.5% y 15.4% respectivamente).

## Prueba de hipótesis general

**Tabla 20.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos.*

			Satisfacción		Total
			Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )	
<b>Calidad del Servicios (Percepciones)</b>	Moderadamente	n	0	1	1
	bajo	%	0,0%	0,8%	0,8%
	Moderadamente	n	14	15	29
	alto	%	11,4%	12,2%	23,6%
	Alto	n	44	16	60
		%	35,8%	13,0%	48,8%
	Muy alto	n	31	2	33
		%	25,2%	1,6%	26,8%
	Total	n	89	34	123
		%	72,4%	27,6%	100,0%

**Tabla 21.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,739 <sup>a</sup>	3	0,000
Asociación lineal por lineal	18,184	1	0,000
N de casos válidos	123		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo arroja 18,739 con grado de libertad igual a 3. En la medida en que se observa un p valor de 0.000 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido como nivel de significancia, entonces, se valida la hipótesis alterna, es decir: “existe una relación significativa entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”.

## Prueba de la primera hipótesis específica

**Tabla 22.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

		Satisfacción		Total	
		Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )		
<b>Fiabilidad (Percepciones)</b>	Muy bajo	n	3	0	3
		%	2,4%	0,0%	2,4%
	Moderadamente bajo	n	3	9	12
		%	2,4%	7,3%	9,8%
	Moderadamente alto	n	23	12	35
		%	18,7%	9,8%	28,5%
	Alto	n	52	13	65
		%	42,3%	10,6%	52,8%
	Muy alto	n	8	0	8
		%	6,5%	0,0%	6,5%
	Total	n	89	34	123
		%	72,4%	27,6%	100,0%

**Tabla 23.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y fiabilidad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,328 <sup>a</sup>	4	0,000
Asociación lineal por lineal	7,359	1	0,007
N de casos válidos	123		

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,83.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo de chi cuadrado de Pearson es de 20,328 y un grado de libertad igual a 4. En la medida en que se observa un p valor de 0.000 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido como nivel de significancia, se valida la hipótesis alterna, es decir: “existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”.

## Prueba de la segunda hipótesis específica

**Tabla 24.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y capacidad de respuesta del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

		Satisfacción		Total	
		Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )		
<b>Capacidad de Respuesta (Percepciones)</b>	Muy bajo	n	7	2	9
		%	5,7%	1,6%	7,3%
	Bajo	n	1	7	8
		%	0,8%	5,7%	6,5%
	Moderadamente bajo	n	9	16	25
		%	7,3%	13,0%	20,3%
	Moderadamente alto	n	9	7	16
		%	7,3%	5,7%	13,0%
	Alto	n	28	1	29
		%	22,8%	0,8%	23,6%
Muy alto	n	35	1	36	
	%	28,5%	0,8%	29,3%	
Total		n	89	34	123
		%	72,4%	27,6%	100,0%

**Tabla 25.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y capacidad de respuesta del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	52,676 <sup>a</sup>	5	0,000
Asociación lineal por lineal	29,120	1	0,000
N de casos válidos	123		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,21.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo arroja la correlación de 52,676<sup>a</sup> con grado de libertad igual a 5. En la medida en que se observa un p valor de 0.000 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido como nivel de significancia, entonces se valida la hipótesis alterna, es decir: “existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”

## Prueba de la tercera hipótesis específica

**Tabla 26.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y seguridad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

		Satisfacción		Total	
		Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )		
<b>Seguridad (Percepciones)</b>	Moderadamente	n	5	0	5
	bajo	%	4,1%	0,0%	4,1%
	Moderadamente	n	1	5	6
	alto	%	0,8%	4,1%	4,9%
	Alto	n	46	18	64
		%	37,4%	14,6%	52,0%
	Muy alto	n	37	11	48
		%	30,1%	8,9%	39,0%
	Total	n	89	34	123
		%	72,4%	27,6%	100,0%

**Tabla 27.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y seguridad del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,757 <sup>a</sup>	3	0,008
Asociación lineal por lineal	0,611	1	0,434
N de casos válidos	123		

a. 3 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,21.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo indica una correlación de 11,757<sup>a</sup> con grado de libertad igual a 3. En la medida en que se observa un p valor de 0.008 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido como nivel de significancia, se valida la hipótesis alterna, es decir: “existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”.

## Prueba de la cuarta hipótesis específica

**Tabla 28.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

		Satisfacción		Total	
		Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )		
<b>Empatía (Percepciones)</b>	Moderadamente	n	2	5	7
	alto	%	1,6%	4,1%	5,7%
	Alto	n	45	17	62
		%	36,6%	13,8%	50,4%
	Muy alto	n	42	12	54
		%	34,1%	9,8%	43,9%
Total	n	89	34	123	
	%	72,4%	27,6%	100,0%	

**Tabla 29.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y empatía del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,705 <sup>a</sup>	2	0,023
Asociación lineal por lineal	4,137	1	0,042
N de casos válidos	123		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,93.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo indica una correlación de 7,705<sup>a</sup> y un grado de libertad igual a 2. En la medida en que se observa un p valor de 0.023 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido como nivel de significancia, entonces, se valida la hipótesis alterna: “existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”.

## Prueba de la quinta hipótesis específica

**Tabla 30.**

*Tabla cruzada entre la satisfacción de pacientes y aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

				Satisfacción		Total
				Insatisfecho ( - )	Satisfecho ( + )	
<b>Aspectos Tangibles (Percepciones)</b>	Moderadamente bajo	n	3	6	9	
		%	2,4%	4,9%	7,3%	
	Moderadamente alto	n	15	9	24	
		%	12,2%	7,3%	19,5%	
	Alto	n	31	9	40	
		%	25,2%	7,3%	32,5%	
	Muy alto	n	40	10	50	
		%	32,5%	8,1%	40,7%	
	Total	n	89	34	123	
		%	72,4%	27,6%	100,0%	

**Tabla 31.**

*Prueba chi-cuadrado de Pearson entre la satisfacción de pacientes y aspectos tangibles del servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,007 <sup>a</sup>	3	0,019
Asociación lineal por lineal	7,906	1	0,005
N de casos válidos	123		

a. 1 casillas (12,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,49.

### Interpretación de datos:

El estadígrafo indica una correlación de 7,705<sup>a</sup> con grado de libertad igual a 2. En la medida en que se observa un p valor de 0.019 puntos, siendo inferior a los 0.05 de valor máximo permitido, entonces: “existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022”.

## V. DISCUSIÓN

En general, se obtuvo que el 28% de pacientes encuestados que acuden al servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos, en el año 2022, se encuentran satisfechos. Asimismo, al tener p valor de 0.000 puntos se probó la existencia de una relación significativa entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022". Valores similares obtuvo Becerra et al. (2020), que en 120 usuarios externos aplicando el modelo Servqual Modificada del Ministerio de Salud encontró un nivel de satisfacción muy baja (24.2%). Sin embargo, difieren de los estudios de Dueñas (2020), en Lampa-Puno en una muestra de 132 pacientes en quienes se aplicó el modelo Servqual encontró una satisfacción global buena con la atención odontológica en el 81.83% de los encuestados. De otro lado Becerra y Condori (2019), mediante un P valor=0,001, afirmaron que no existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción total en los pacientes de los 4 hospitales estudiados. En contraposición Coaquira (2019), en Tacna, con una significancia de 0,000 encontró relación entre las dimensiones de calidad y satisfacción, y Walde (2019), en Pachacútec-Callao en una muestra de 110 pacientes obtuvo una satisfacción del 69%. La prueba estadística chi-cuadrado arrojó un p valor=0.000 lo cual permitió concluir una relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

En la fiabilidad de calidad de servicios se obtuvo un bajo porcentaje de satisfacción total (25.2%) y con la aplicación del estadígrafo de chi cuadrado de Pearson se obtuvo un p valor de 0.000 pto. se determinó una relación significativa entre satisfacción de pacientes y fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022". Estos resultados difieren de los valores que obtuvo Dueñas (2020), que en la dimensión Fiabilidad en 132 pacientes obtuvo el 75% de satisfacción, y Becerra y Condori (2019) que en 1067 pacientes, familiares y acompañantes obtuvieron una satisfacción del 71% respecto al cumplimiento de horarios en la dimensión de fiabilidad.

Con un porcentaje moderadamente bajo de satisfacción (43.9%) y según el p valor de 0.000 puntos, se probó una relación significativa entre satisfacción de

los pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022". Amau et al. (2022) en una muestra de 394 efectivos a los cuales aplicaron el cuestionario Servqual modificado encontraron una satisfacción del 64.97% en la dimensión capacidad de respuesta. Aria y Ferdous (2019), en datos de 350 pacientes revelaron que en un hospital privado la escala más robusta fue la capacidad de respuesta en el 95.6%, opuestamente, en un hospital público la escala más débil fue la capacidad de respuesta en el 81.2%. No fue sometida a prueba de hipótesis para establecer relación.

También se obtuvo un porcentaje moderadamente bajo de satisfacción (49.6%) y un p valor de 0.008 puntos, hallado mediante chi cuadrado de Pearson se probó una relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022". Estos valores difieren con los estudios de Alfaro B. (2021), que mediante la encuesta Servqual a 321 pacientes halló en la dimensión de seguridad una satisfacción global de 97 % de satisfacción. En otro estudio, Rahim, et al. (2021), determinaron que solo el 19,5% de la muestra estaba satisfecho. También concluyeron que existe asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción (p valor = 0.001).

En la empatía, se obtuvo un porcentaje moderadamente alto de satisfacción total (56.9%) y según el p valor de 0.023 puntos, mediante la prueba estadística chi cuadrado de Pearson se probó la existencia de una relación significativa entre satisfacción de pacientes y empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022". Al respecto, Mungure (2021), en Kenia, aplicó el cuestionario guiado Servqual antes y después de recibir los servicios a 388 pacientes que asistieron a la Universidad Moi y la Universidad de Nairobi. Las dimensiones de la calidad como empatía en promedio representaron el 62.7% de satisfacción. Con base de la regresión múltiple y p valor= 0,000 halló influencia significativa de empatía en la satisfacción del paciente en los hospitales estudiadas (Mungure, 2021).

Finalmente, se evidenció un moderadamente bajo porcentaje de satisfacción total en calidad de servicios (47.2%). Asimismo, con base de un p valor de 0.019 puntos, se probó la existencia de relación significativa entre

satisfacción de los pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. Al respecto Becerra B. et al (2020), revelan que en los aspectos tangibles solo el 12.5% estaba satisfechos y un mayoritario 87,5% insatisfecho reflejando la realidad de la condición hospitalaria en el país.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1) Se logró determinar la relación significativa ( $p$  valor=0.000) entre satisfacción de pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos en el año 2022.
- 2) Se logró determinar la relación significativa ( $p$  valor=0.000) entre satisfacción de pacientes y fiabilidad de la calidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, en el año 2022.
- 3) Se logró determinar la relación significativa ( $p$  valor=0.000) entre satisfacción de pacientes y capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, en el año 202.
- 4) Se logró determinar relación significativa ( $p$  valor=0.008) entre satisfacción de pacientes y seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, en el año 2022.
- 5) Se logró determinar la relación significativa ( $p$  valor=0.023) entre satisfacción de pacientes y empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos en el año 2022.
- 6) Se logró determinar la relación significativa ( $p$  valor=0.019) entre satisfacción de pacientes y aspectos tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos en el año 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al jefe del servicio de odontología y directivos del Hospital Municipal se les recomienda:

- 1) Persuadir a los cirujanos dentistas que laboran en el Hospital Municipal Los Olivos a disponer del tiempo necesario en el diagnóstico, tratar y absolver aún en etapas iniciales los motivos de consulta de los pacientes.
- 2) Supervisar que el personal administrativo elabore las historias clínicas para los pacientes nuevos y disponga con mayor celeridad las historias clínicas para los pacientes continuadores.
- 3) Promover charlas de capacitación para el personal administrativo y asistentas dentales para orientar correctamente y atender con rapidez a los pacientes.
- 4) Supervisar a los profesionales de la salud bucal para el cumplimiento de los horarios y el orden de programación.
- 5) Verificar si los carteles, letreros y flechas y similares orientan adecuadamente a los pacientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acea B. (2018). Cirugía oncológica de la mama: Técnicas oncoplásticas y reconstructivas: Oncoplastía extrema, cirugía de precisión, puerto único. España, Editorial Elsevier Health. Obtenido el 26 julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=6RI9DwAAQBAJ&pg=PA572&dq=>
- Albelda B. (2020). Evaluación del impacto de las bibliotecas escolares en España: aproximación desde una doble perspectiva metodológica cuantitativa y cualitativa. España; Ediciones Universidad de Salamanca. Obtenido el 01 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=7ObqDwAAQBAJ&dq=dimensiones>
- Alcalde P. (2019). Calidad. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes. España; Ediciones Paraninfo. Obtenido el 02 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=sjqID>
- Alfaro B. (2021). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Obtenido el 26 mayo 2022 de: <https://www.lamjol.info/index.php/article/view>
- Alonso M., Montero- 2021López M. y Montes de Oca V. (2020). Desafíos en la vejez: salud, empleo y población. Editorial UNAM, Secretaría de Desarrollo Institucional. México. Obtenido el 8 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=jE4vEAAAQBAJ&printsec=>
- Álvarez F. (2015). Calidad y auditoria en salud. Colombia, Ediciones Ecoe. Obtenido el 07 julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=samWdGAAQBAJ&printsec=frontcov>
- Amau J., León R., Ticona R. y Estrada L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la Covid-19. Revista Cubana de Medicina Militar, 51(1). Obtenido el 09 de junio de 2022 de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824>
- American Dental Association (2019). Quality Measurement in Dentistry. Dental Quality Alliance. Obtenido el 28 de julio de 2022 de <https://www.ada.org/>

/media/project/ada-organization/ada/ada-org/files/resources/research/dqa/educational-

Aria Y. y Ferdous S.M. (2019). Effect of service quality and patient satisfaction: How dental hospitals in Indonesia deal with that?. *Journal of Social Sciences Studies*, Volume 4, Issue 5. Obtenido el 31 de agosto de 2022 de <https://www.google.com/search?q=traductor+de+>

Asociación Médica Mundial (2017). Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Obtenido el 4 de setiembre de 2022 de <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Ayuso D., y De Andrés B. (2018). Gestión de la calidad de cuidados de enfermería. España; Ediciones Díaz de Santos, Obtenido el 02 de junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=cEluDwAA>

Becerra B, et al. (2020). Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19.. *Rev Méd Panacea*, 9(3); Obtenido de <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/>

Becerra B., y Condori A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del Plan “cero colas” en Ica, Perú. *Rev Perú Med Exp SWalud Pública*. Obtenido el 07 junio 2022 de <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>

Bordoni N. Escobar A. y Castillo R. (2010). Odontología pediátrica: Salud bucal del niño y el adolescente en el mundo actual. Argentina, Editorial Médica Panamericana. Obtenido el 16 de agosto de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=oXr3kxs0fGcC&printsec=frontcover>

Bordoni N., Escobar A. y Castillo R. (2010). Odontología Pediátrica: la salud bucal del niño y el adolescente en el mundo actual. Argentina; Editorial Médica Panamericana. Obtenido el 08 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=oXr3kxs0fGcC>

- Brown K, y Shoup M. (2009). Abordaje multidisciplinar y de la atención oncológica. Clínicas quirúrgicas de Norteamérica; España; Editorial Elsevier. Obtenido el 13 de agosto de 2022 de [https://books.google.com.pe/books?id=i6\\_FF1ySTGsC&dq=tipos+de+satisf](https://books.google.com.pe/books?id=i6_FF1ySTGsC&dq=tipos+de+satisf)
- Bustamante M., Zerda E., Obando F. y Tello M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2). Obtenido el 02 de junio de 2022 de <https://editorial.ucsg.edu.ec/article>.
- Canales A. et al. (2021). Comunicación y salud en la era posdigital, [Internet]. Portugal; Ría Editorial. Obtenido el 8 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=wG4rEAAQBAJ&printsec=frontcov>
- Coaquira C. (2019). Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido el 4 de agosto de 2022 de Disponible en: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3916/238\\_2019\\_](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3916/238_2019_)
- Cruz E. (2019). Gestión de destinos turísticos. Editorial Elearning. Obtenido el 01 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=ZXblDwAAQBAJ&pg=PA79&dq=>
- Dueñas G. (2020). Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa, 2019 [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Obtenido el 09 de junio de 2022 de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10814/UPducegr.pdf>
- Elizondo A. (2002). Metodología de la investigación contable. México; Editorial Paraninfo. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&printsec=frontcover&hl=es&source=>
- Enríquez H. et al. (2010). Síndrome de intestino irritable y otros Trastornos relacionados. [Internet]. México; Editorial Médica Panamericana. Obtenido el 22 de junio de 2022 de [https://books.google.com.pe/books?id=jtye3Q\\_\\_EYwC&pg=PA527&dq=satisfacci%C3%B3n+con+la+calidad+de+](https://books.google.com.pe/books?id=jtye3Q__EYwC&pg=PA527&dq=satisfacci%C3%B3n+con+la+calidad+de+)

- Fernández C., Torres M., y Ruiz E. (2020). Teoría y práctica de los fundamentos de enfermería (I). Bases teóricas y metodológicas. España; Editorial Universidad Almería. Obtenido el 01 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=D80HEAAAQBAJ&p>
- Fernández L. (2020). Manual. Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. Madrid; Editorial CEP. Obtenido el 02 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=RsrADwAAQB>
- Ferreira A., y Martínez J. Gestión de Planes y programas: Un enfoque de calidad a las intervenciones en salud. Uruguay; Editorial Grupo Magro. Obtenido el 07 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=rokxEAAAQBAJ&printsec=>
- Garza A. (2007). Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades. Editorial El Colegio de México. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=jdaQtk8RK2sC&printsec=frontcover>
- Gil M. (2010). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Madrid; ESIC Editorial. Obtenido el 12 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=k9sSYdxSRp8C&pg=PA615&dq=>
- Gómez M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas. Obtenido el 05 de julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=>
- González C., Domingo R., y Sebastián M. (2013). Técnicas de mejora de la calidad. Madrid; Editorial UNED. Obtenido el 07 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=eKMOLUKelr0C&prin>
- Gonzales L., Gonzales C., Pelegrín J., y Juaneda E. (2014). La calidad en las organizaciones turísticas. España; Ediciones Paraninfo. Obtenido el 02 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=pJjLAgAAQBAJ&printsec=frontcover>

- Griful E. y Canela M. (2010). Gestión de la calidad. [Internet]. Barcelona; Ediciones UPC. Universidad Politécnica de Catalunya. Obtenido el 07 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvN>
- Hernández A. y Martínez JM. (2014). Marketing sanitario: Evolución Revolución. España; ESIC Editorial,. Obtenido el 01 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=m-zoAgAAQBAJ&pg=>
- Hernández R. et al. (2014). Metodología de la Investigación. México; McGraw-Hill/Interamericana Editores. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Herranz I. (2021). Nuevos perfiles de envejecimiento a principios del siglo XXI: estudio cuantitativo en Castilla-La Mancha. Madrid; Editorial Dykinson. Obtenido el 06 agosto de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=hIZjEAAAQBAJ&pg=PA101&dq=>
- Hospital Municipal Los Olivos (2020). Plan Operativo Institucional Los Olivos-enero. Obtenido el 05 de julio de 2022 de <http://transparencia.hospitalmunilosolivos.gob.pe/portal/images/hmlo/PDF/>
- Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Subirán (2017). Informe Belmont, México. Obtenido 06 de julio de 2022 de [https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe\\_belmont.html](https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html)
- Javier De La Ballina F. (2018). Marketing turístico aplicado. Colombia; Editorial. Obtenido el 01 de junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=jaFxEAAAQBAJ&printsec=frontcove>
- Kulzer C. (2021), Ganar Más\$. Aumenta tu rentabilidad a partir de la aceptación de los tratamientos odontológicos. La Lucila. Obtenido el 08 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=Nj8oEA>
- Lara et al. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital de Lima. Rev. Estomatol. Herediana, 30 (3). Obtenido el 25 de mayo 2022 de <https://www.scielo.org.pe/scielo.php?scr>

- López D., Frank J., y Hernández E. (2017). Propuesta de implementación de la Metodología SERVQUAL: Empresa de servicios odontológicos Dent-Oral, Santiago, República Dominicana. 15 th LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology: “Global Partnerships for Development and Engineering Education”, 19-21. Obtenido el 02 junio de 2022 de [http://www.laccei.org/LACCEI2017-BocaRaton/student\\_](http://www.laccei.org/LACCEI2017-BocaRaton/student_)
- Malagón G., Galán R., y Pontón G. (2003). Auditoría en salud. Para una gestión eficiente. Bogotá; Editorial Médica Panamericana. Obtenido el 07 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=vJQKu8PU-sgC&pg=PA47&dq=>
- Martín A, Cano J, y Gené J. (2019). Atención primaria, principios, organización y métodos en medicina de familia. Obtenido el 28 de julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=9yybDwAAQBAJ&pg=PA332&dq=D>
- Martín M. y Díaz E. (2018). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Madrid, Editorial ESIC. Obtenido el 01 junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBprin>
- Martínez J. y del Pino R. (2020). Manual práctico de enfermería comunitaria. España; Editorial Elsevier Health Sciences. Obtenido el 1 junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=tZIIEAAAQBAJ>
- Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Obtenido el 02 junio de 2022 de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Molinillo S. (2020). Distribución comercial aplicada. [Internet]. Madrid, Editorial ESIC. Obtenido el 05 de agosto de 2022 de <https://www.google.com/search?q=glosario+de+t%C3%A9rminos+en+calid>
- Montoya J. (2021). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín.

Obtenido el 29 de julio de 2022 de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24347/1/MontoyaCarol>

Mungure E. (2021). Patient satisfaction with service quality in Kenyan University Dental Hospitals. [Tesis de pregrado]. Obtenido el 31 de agosto de 2022 de <http://hdl.handle.net/11071/12686>.

Numpaque A. y Rocha A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med., 64 (4): 715-20. Obtenido el 01 junio 2022 de DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04->

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (2012). Glosario de términos sobre garantía de calidad y buenas prácticas de laboratorio. Por la calidad y el perfeccionamiento continuo. Obtenido el 05 de agosto de 2022 de [https://www.unodc.org/documents/scientific/Glossary\\_ST\\_NAR\\_26\\_S.pdf](https://www.unodc.org/documents/scientific/Glossary_ST_NAR_26_S.pdf)

Organización Mundial de la Salud (2021). Informe sobre los progresos realizados a escala mundial en materia WASH en los establecimientos de salud: primero lo fundamental. Obtenido el 05 de agosto de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=73VyEAAAQBAJ&pg=PR7&dq=glosario+de+la+calidad+de+servicios+en+salud>

Oteo L. (2012). Gestión clínica: Desarrollo e instrumentos. Madrid; Ediciones Díaz de Santos. Obtenido el 02 de junio 2022 de [https://books.google.com.pe/books?id=i\\_65Zuinf5oC&printsec=](https://books.google.com.pe/books?id=i_65Zuinf5oC&printsec=)

Páramo D., Ramírez E. y Méndez R. (s/f). Imagen y calidad del servicio de las termas de Rivera. Obtenido el 01 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=NaGyBQ>

Peñarrocha M. y Peñarrocha D. (2018). Anestesia en odontología. España, Editorial Universitat de Valencia. Obtenido el 16 de agosto de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=VtRmDwAAQBAJ&printsec=>

Pezoa M. Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria: Ranking de prestadores. Informe Global. Departamento de Estudios y

Desarrollo. Obtenido el 06 de agosto del 2022 de <https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles->

Prado A. y Pascual L. (2018). Marketing industrial y de servicios. Madrid; ESIC Editorial. Obtenido el 01 de junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=gG56DwAAQBAJ&pg=PA93&dq=di>

Rahim, A. et al. (2021). Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malasia usin SERVQUAL and Facebook. Healthcare. Obtenido el 26 de junio de 2022 de Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>  
<https://www.mdpi.com/2227-9032/9/10/1369/htm>.

Rajadell M. (2019). Creatividad. Emprendimiento y mejora continua. Barcelona; Editorial Reverté. Obtenido el 07 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=-RaXDwAAQBAJ&printsec=>

Rojo E. (2014). MF0245 3- Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo. Editorial Elearning. Obtenido el 02 de junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=27BWD>

Rubio L. y De Lucas S. (2019). Un análisis de los principales indicadores de calidad de los aeropuertos de España, Chile, Brasil y Perú. Obtenido el 10 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=bV-HDwAAQBAJ&printsec=>

Sáenz S. (s/f). Propedéutica: El acceso inicial a la clínica en odontología II. [Internet]. Editorial El Manual Moderno. Obtenido el 08 junio 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=-6jaDwAAQBAJ&printsec=>

San Martín L. M. (2021). Concept: El modelo que ha revolucionado la gestión de las clínicas dentales a través de la excelencia. España; Editorial Grupo Asis Biomedia. Obtenido el 13 de agosto del 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=GztJEAAAQBAJ&dq=insatisfacci%>

Sanguesa M., Mateo R. y Ilzarbe L. (2006). Teoría y práctica de la calidad. [Internet]. Madrid; Editorial Paraninfo. Obtenido el 12 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=cUjBxymwhuQC&pg=>

- Sastre M. (2009). Diccionario de Dirección de Empresas y Marketing.. Ecobook, Volumen 8. Obtenido el 12 de agosto 2022 de [https://books.google.com.pe/books?id=MQBedTg\\_CrIC&printsec=](https://books.google.com.pe/books?id=MQBedTg_CrIC&printsec=)
- Según C., Negrín E. y Gómez O. (s/f). Proceso de servicios: tendencias modernas en su gestión. Cuba, Editorial Universitaria. Obtenido el 01 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=z-fzDwAAQ>
- Serrano J. (2020). Metodología de la Investigación. México; Edición Gamma. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&hl=>
- Setó D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid; Editorial ESIC. Obtenido 08 de julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA25&dq>
- Sifuentes M., Nieto (M. y De la Fuente J. (2019). La salud pública en la odontología: Teoría y práctica. México; Editorial UNAM, Dirección General de Publicaciones y Fomento. Obtenido el 08 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=dZDnDwAAQBAJ&printsec=>
- Supo F. y Cavero H. (2014). Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales. Cómo diseñar y formular una tesis de Maestría y Doctorado. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigaci%C3%B3n->
- Supo J. (2012). Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud. Obtenido el 22 de junio de 2022 de <http://red.unal.edu.co/cursos/ciencias/1000012/un3/pdf/seminv-sinopsis.pdf>
- Torres C. (2018). Tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes de servicios financieros. Obtenido el 02 de junio de 2022 de Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=ZEwpE>

- Vargas E., y Aldana L. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. Colombia, Editorial de la Universidad de la Sabana. Obtenido el 07 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=p930Dw>
- Velasco I. (2014). MF 1870\_3- Coordinación y dinamización del equipo de monitores de tiempo libre. España; Editorial Elearning. Obtenido el 07 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=RI1W>
- Villaseñor I. y Gómez J. (2014). Investigación y documentación jurídica. Madrid; Editorial Dykinson. Obtenido el 21 de junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=MgLdBAAQBAJ&>
- Walde A. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud semirural Pachacútec. [Tesis de pregrado]. Universidad Católica de Santa María. Obtenido el 3 de agosto de 2022 de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9074/B3.1911>.
- World Health Organization (2020). Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. Obtenido el 07 junio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=CsRqEAAAQBAJ&printsec=>
- Yuni J. y Urbano C. (2006). Técnicas para investigar 2. Recursos Metodológicos para la preparación de Proyectos de Investigación. Volumen 2, Córdoba-Argentina; Editorial Brujas. Obtenido el julio de 2022 de <https://books.google.com.pe/books?id=XWlkBfrJ9SoC&printsec=frontcover>
- Zapata A. (2014). Application of structural equation and servqual in a health service. Dyna Rev.Fac.Nac.Minas. 81 (186). Obtenido el 03 junio 2022 de <http://www.scielo.org.co/scielo>.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODOS Y MATERIALES
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HG<sub>O</sub>: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y calidad de servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1: SATISFACCIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Expectativas</li> <li>Percepciones</li> </ul> <p>Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Aspectos tangibles</li> </ul>	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada.</p> <p><b>Nivel:</b> Relacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, longitudinal, prospectivo</p> <p><b>Población:</b> 180</p> <p><b>Muestra:</b> 123</p> <p>Muestreo probabilístico</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> SERQUAL Modificado</p> <p><b>Análisis de datos:</b> Estadística descriptiva: Gráficos</p> <p>Estadística inferencial: Chi cuadrado de Pearson.</p>
<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>1. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y Fiabilidad de los servicios odontológicos?</p> <p>2. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y Capacidad de respuesta de los servicios odontológicos?</p> <p>3. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y Seguridad de los servicios odontológicos?</p> <p>4. ¿Existe relación entre satisfacción y Empatía de los servicios odontológicos?</p> <p>5. ¿Existe relación entre satisfacción de los pacientes y Aspectos Tangibles de los servicios odontológicos?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y Fiabilidad de los servicios odontológicos.</p> <p>2. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y Capacidad de respuesta de los servicios odontológicos.</p> <p>3. Establecer si existe relación entre satisfacción de los pacientes y Seguridad de los servicios odontológicos.</p> <p>4. Determinar si existe la relación entre satisfacción de los pacientes y Empatía de los servicios odontológicos.</p> <p>5. Determinar si existe relación entre satisfacción de los pacientes y Aspectos Tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>E</sub> 1: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HE<sub>O</sub> 1: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Fiabilidad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>H<sub>E</sub> 2: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HE<sub>O</sub> 2: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Capacidad de respuesta de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>H<sub>E</sub> 3: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HE<sub>O</sub> 3: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Seguridad de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>H<sub>E</sub> 4: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HE<sub>O</sub> 4: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Empatía de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p> <p>H<sub>E</sub> 5: Existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Aspectos Tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022. HE<sub>O</sub> 5: No existe relación significativa entre satisfacción de los pacientes y Aspectos Tangibles de los servicios odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022.</p>		

## Anexo 2. Operacionalización de variables

### Definición operacional de la Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Tipo de respuesta	Niveles	
<p>EXPECTATIVAS (E)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de IMPORTANCIA que se le otorga a la atención que espera recibir en el servicio.</li> </ul>	<p>1-22</p> <p>1-22</p>	<p>Escala numérica del 1 al 7</p> <p>1: como la menor calificación</p> <p>7: como la mayor calificación.</p>	<p><b>Percepciones menos Expectativas de Escalas:</b></p> <p>Valores positivos: Satisfacción</p>	<p>Ordinal</p>
<p>PERCEPCIONES (P)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de importancia que le otorga a como HA RECIBIDO, la atención en el servicio.</li> </ul>		<p>Escala numérica del 1 al 7</p> <p>1: como la menor calificación</p> <p>7: como la mayor calificación.</p>		

*Definición operacional de la calidad según Modelo SERVQUAL*

DIMENSIONES	INDICADORES	Items	Categorías		ESCALA
			Tipo de respuesta	Niveles	
FIABILIDAD	Orientación en trámites Cumplimiento de horarios Respeto de orden de programación Historia clínica disponible Disponibilidad de citas	1, 2,3,4,5	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	5 a 10: Muy bajo 10 a 15: Bajo 15 a 20: Moderadamente bajo 20 a 25: Moderadamente alto 25 a 30: Alto 30 a 35: Muy alto	ORDINAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Rapidez de atención Rapidez de trabajos en laboratorio Rapidez de atención en caja Rapidez en venta de medicinas	6, 7, 8, 9	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto	
SEGURIDAD	Respeto de privacidad Solución al motivo de consulta Brindar tiempo para atención Confianza en personal de atención	10, 11, 12 13	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto	
EMPATÍA	Atención con respeto y amabilidad Interés en solución de problemas Explicar situación del problema Comprender explicación sobre objetivos Comprender procedimientos de tratamiento	14, 15, 16, 17, 18	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	5 a 10: Muy bajo 10 a 15: Bajo 15 a 20: Moderadamente bajo 20 a 25: Moderadamente alto 25 a 30: Alto 30 a 35: Muy alto	
ASPECTOS TANGIBLES	Ubicación de letreros adecuados Personal de información Materiales para atención Salas de espera limpios y cómodos	19, 20, 21, 22	Grado de importancia de 1 al 7: [1,2,3,4,5,6,7]	4 a 8: Muy bajo 8 a 12: Bajo 12 a 16: Moderadamente bajo 16 a 20: Moderadamente alto 20 a 24: Alto 24 a 28: Muy alto	

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DEL ENCUESTADO:	
Fecha:	
Nombres y Apellidos	
Edad en años:	
Sexo:	Masculino: ( ) Femenino ( )
Nivel de estudios:	Primario ( )
	Secundaria ( )
	Superior Técnico ( )
	Superior Universitario ( )
Consultorio donde se atendió	Odontología ( )

#### ANTES DE LA ATENCIÓN

Leemos y Marque usted, con un aspa para responder a cada pregunta,

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga al servicio que ESPERA RECIBIR en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos. Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio.							
2	E	Que la consulta se realice en el horario programado							
3	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada.							
4	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	E	Que la atención en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							
7	E	Que los trabajos de laboratorio dental sean rápidos							
8	E	Que la atención en caja sea rápida.							
9	E	Que la venta de medicinas y/o insumos de carácter dental en farmacia sean rápidos.							
10	E	Que durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad.							
11	E	Que el personal de odontología le realice un examen completo y minucioso por el problema dental que motiva su atención.							
12	E	Que el personal odontológico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud dental.							
13	E	Que el personal odontológico que atenderá su problema de salud dental, le inspire confianza							
14	E	Que el personal odontológico le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el profesional que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema dental							

16	E	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre el problema dental por el que acude.										
17	E	Que usted comprenda la explicación que en consulta le brindará el profesional sobre objetivos y alternativas del tratamiento odontológico, costos y tiempo de tratamiento.										
18	E	Que usted comprenda la explicación que en consulta se le brindara sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.										
19	E	Que los carteles, letreros y flechas en el servicio dental del hospital sean adecuados para orientar a los pacientes.										
20	E	Que el respectivo Servicio Odontológico cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.										
21	E	Que los consultorios dentales cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.										
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.										

### DESPUÉS DE LA ATENCIÓN:

Leemos y Marque usted, con un aspa para responder a cada pregunta,

PERCEPCIONES												
<p>En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES, que se refieren a como Ud. HA RECIBIDO la atención en el servicio de odontología del Hospital Municipal Los Olivos.</p> <p>Utilice una escala numérica del 1 a 7. Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.</p>												
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7			
1	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el Servicio de Odontología?										
2	P	¿El personal del Servicio de Odontología le atendió en el horario programado?										
3	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?										
4	P	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?										
5	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?										
6	P	¿La atención en módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) fue rápida?										
7	P	¿Los trabajos de laboratorio dental o radiográfico fueron rápidos?										
8	P	¿La atención en caja fue rápida?										
9	P	¿La venta o suministro de carácter dental en farmacia fue rápida?										
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio dental?										
11	P	¿En consulta se le realizó un examen completo y minucioso por el problema dental que motivó su atención?										
12	P	¿En consulta, se le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema dental?										
13	P	¿El personal odontológico que le atendió le inspiró confianza?										
14	P	¿El personal odontológico le trató con amabilidad, respeto y paciencia?										
15	P	¿El personal odontológico que le atendió, mostró interés en										

		solucionar su problema dental?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó en la consulta sobre su problema dental?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que el profesional le brindó sobre objetivos y alternativas del tratamiento odontológico, costos y tiempo de tratamiento?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que se le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas del Servicio dental le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El Servicio odontológico del Hospital contó con personal para informarle y orientarle?							
21	P	¿Los consultorios dentales contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## Anexo 4. Validación de los instrumentos



### FORMATO A

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR JUICIO DE EXPERTOS

### TESIS

#### SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y CALIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

Investigadores: Bachiller CHIPANA YUPANQUI, LEONIDAS

Bachiller: GARCÍA PIMENTEL, EVA NATIVIDAD

#### **INDICACIÓN:**

Señor(a) validador (a), se solicita su colaboración para luego de un análisis de:

- Matriz de consistencia
- Operacionalización de variables y
- Instrumento de recolección de datos

Marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación.

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO N°1**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación:

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y CALIDAD DE SERVICIOS  
ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA  
2022**

Nombre del Instrumento: SERVQUAL- Modificado

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	%	MB	MB	B	B	B	B	R	R	R	R	B	B	B	B	MBU	MBU	MBU	%
		50	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X
4. Organización	Existe una organización lógica																			X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																		X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																			X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X



<p>PROMEDIO DE VALORACIÓN OPINIÓN DE APLICABILIDAD</p> <p><b>97.50 %</b></p>
--

Nombres y Apellidos: Karina Milagritos Trucíos Saldarriaga

DNI N°09864634.Teléfono/Celular: ...943854983....

Dirección domiciliaria: ...Av. Grau 677 Dpto. L Barranco

Título Profesional: Cirujano Dentista

Grado Académico: Maestría Salud Pública.

Mención: Epidemiología



FIRMA

Lugar y fecha: Lima, 01 se setiembre del 2022

**FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE  
EXPERTO N°1**

**II. DATOS GENERALES**

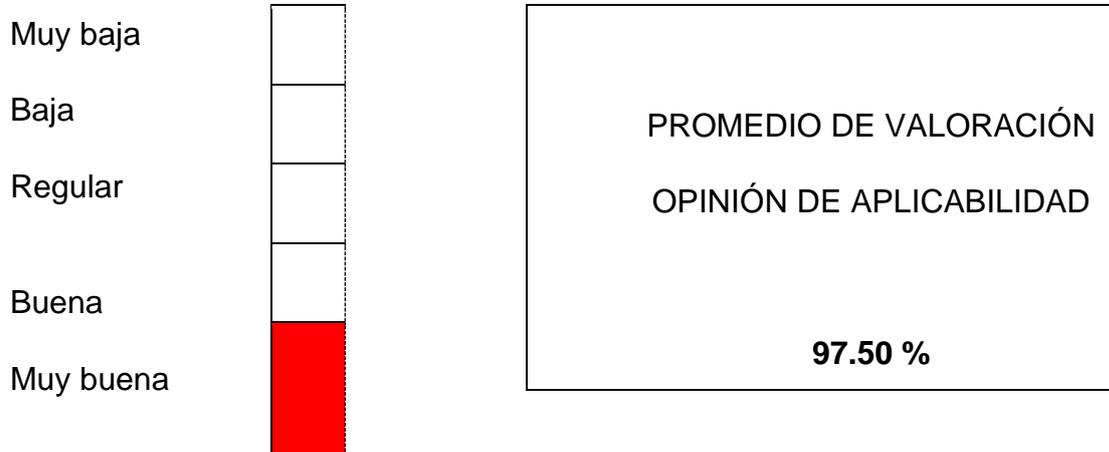
Título de la Investigación:

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y CALIDAD DE SERVICIOS  
ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA  
2022**

Nombre del Instrumento: SERVQUAL- Modificado

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	%	MB	MB	B	B	B	R	R	R	R	B	B	B	B	MB	MB	MB	MB	%	
		5	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																				X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X



Nombres y Apellidos:

**Rosa Esther Chirinos Susano**

DNI: 08217185 Teléfono/Celular: 992227653

Dirección domiciliaria: Av. Arequipa 3743 – San Isidro

Título Profesional: Licenciado en Psicología

Grado Académico: Doctor

Mención: Ciencias de la Educación



FIRMA

Lugar y fecha: Lima, 23 de agosto del 2022

## FORMATO B



### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO N°3

#### III. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y CALIDAD DE SERVICIOS  
ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA  
2022**

Nombre del Instrumento: SERVQUAL- Modificado

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	%	MB	MB	B	B	B	B	R	R	R	R	B	B	B	B	MBU	MBU	MBU	%
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X
4. Organización	Existe una organización lógica																			X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad																		X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																			X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.																			X
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X

Muy baja

Baja

Regular

Buena

Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**97.5 %**

Nombres y Apellidos: William Teodoro Luna Loli

DNI N°07960339 Teléfono/Celular: 999104722

Dirección domiciliaria: Calle 2 Mz, M Lote 27- Urb. Los Girasoles- La Molina.

Título Profesional: Cirujano Dentista

Grado Académico: Doctor

Mención: en Odontología.



FIRMA

Lugar y fecha: Lima, 03 de setiembre del 2022



43	28	1	2	6	1	2	5	5	1	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	6	2	2	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6					
44	57	1	3	7	7	7	6	5	6	6	5	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6				
45	70	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7					
46	55	2	3	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6					
47	39	1	4	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	4	6	7	7	7	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7					
48	52	1	1	5	6	4	1	2	1	7	4	2	6	6	4	3	6	5	6	5	5	7	6	3	6	6	6	5	1	2	2	5	5	2	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6					
49	24	2	3	5	5	4	5	5	2	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	4	1	4	4	5	6	5	5	5	5	2	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	2	5	5	6	5					
50	70	1	2	5	6	6	5	1	1	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	1	6	6	6	6	5	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	2	6					
51	65	2	2	6	4	5	6	1	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	1	7	6	5	5	6	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7				
52	21	1	2	6	5	6	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	4	3	1	4	5	1	5	2	5	3	5	6	5	5	5	4	4	2	2	5	5						
53	26	2	3	7	7	7	7	7	3	3	4	3	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	5	5	6	6	6	6	1	6	1	1	1	1	6	5	7	6	6	6	6	6	7	7	4	4	4	5					
54	32	2	2	7	7	7	4	7	5	4	7	4	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	2	6	3	3	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6			
55	27	2	3	6	6	6	3	5	3	3	5	6	6	3	3	3	3	6	6	7	7	4	7	7	6	6	6	6	1	6	2	2	5	2	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	2	6	2	5					
56	30	1	3	6	4	6	3	7	4	4	5	4	6	7	6	7	6	6	6	6	5	4	5	7	6	5	4	4	1	5	1	3	7	5	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	2	5	6	5				
57	24	2	4	7	6	7	4	6	4	3	4	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	4	4	6	7	6	6	6	1	6	1	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	5	5				
58	20	1	2	6	6	7	3	7	3	3	6	6	7	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	1	1	6	4	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7				
59	64	2	4	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	5	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
60	54	1	2	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4		
61	24	2	3	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	6	6	5	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6	4	6	7	4				
62	42	2	4	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	5	7	6	5	6	5	7	6	1	2	1	1	7	5	7	3	5	6	6	3	6	6	6	7	7	5	7						
63	25	1	3	7	6	7	7	6	6	6	5	5	7	5	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	5	3	6	4	5	5	4	6	6	6	7	2	3	2	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6				
64	23	2	3	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	7	7	6	6	4	5	6	7	6	6	5	7	6	7	6	3	6	7	6					
65	44	1	2	7	7	7	5	6	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	6	5	7	6	7	7	6	6	5	5	6	5	5	6					
66	34	2	2	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	1	7	5	4	4	1	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5					
67	39	1	2	7	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	5	5	6	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	6	5	5	6	4	5	7					
68	40	2	3	6	7	7	7	6	5	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	5	6	4	4	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	5	5	6	5	5	7						
69	42	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	5	6	5	4	5	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7				
70	60	1	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7				
71	38	2	2	7	7	6	6	7	6	7	7	5	6	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	7	5	6	6	5	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7		
72	31	1	3	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	3	6	6	6	6	6	7	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	7	7						
73	27	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6				
74	33	3	3	6	7	7	7	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	7	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7			
75	52	1	2	4	6	4	2	5	2	3	6	4	6	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	3	5	6	6	6	5	3	2	6	3	2	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	3	6				
76	44	1	3	6	7	7	2	7	3	3	6	7	5	7	6	7	6	6	7	4	6	7	6	6	7	2	6	1	2	7	5	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	7			
77	64	2	4	6	5	6	3	6	3	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	7	1	5	1	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6		
78	49	2	1	6	6	6	3	5	4	5	5	5	6	5	7	5	6	6	7	6	6	4	6	5	7	6	6	6	1	5	2	3	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6				
79	68	1	2	5	6	4	4	6	7	5	6	6	6	4	7	3	4	4	6	6	6	6	4	3	6	2	2	3	5	6	1	4	7	7	6	3	4	3	4	6	6	3	4	5	6	2	7						
80	27	2	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	5	6	6	4	6	4	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7					
81	62	1	2	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7			
82	43	2	2	7	5	5	6	5	3	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	4	6	5																														

98	38	2	3	7	7	7	6	7	5	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	5	6	6	6	6	3	6	7	7	7	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	7	7							
99	51	2	2	5	6	4	5	2	3	7	4	2	6	6	4	4	6	5	6	5	5	7	6	4	6	6	6	5	1	1	2	5	5	2	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6			
100	26	1	3	7	5	7	5	5	5	5	7	5	6	7	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	6	5	5	4	2	5	6	5	6	6	5	5	6	6	5	5	2	5	5	6	5						
101	69	2	4	7	7	6	5	3	3	6	6	7	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	6	3	6	6	6	6	5	2	1	6	6	4	6	4	6	6	7	7	7	6	7	6	6	2	6					
102	66	1	3	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	7	6	6	6	7	7	6	7	7	7	6	5	5	6	2	2	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	7						
103	22	1	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	1	4	5	1	5	2	6	3	5	6	5	5	5	5	4	2	2	5	5					
104	26	1	3	7	7	7	5	7	5	4	3	4	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5	5	5	6	7	7	7	1	7	1	1	1	1	7	5	7	7	7	7	7	7	7	4	4	4	5				
105	32	1	3	7	6	7	6	7	5	6	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	2	7	3	3	6	4	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7					
106	26	2	4	6	7	7	5	6	4	5	5	5	6	4	4	4	4	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	1	6	2	2	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	2	5				
107	32	2	3	5	4	6	4	7	5	4	5	4	6	7	5	6	7	6	5	6	5	5	6	6	6	5	4	4	2	5	1	3	7	5	7	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	2	7	6	7			
108	24	1	4	5	6	6	7	6	7	5	5	6	7	6	7	5	6	7	6	5	6	5	5	6	7	6	6	6	2	6	1	1	2	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	2	5	6				
109	18	1	2	7	6	7	5	7	5	5	6	5	7	6	5	4	7	7	7	7	5	7	7	6	5	7	7	7	2	7	1	1	6	4	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7				
110	60	2	4	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
111	50	1	2	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	3	5	4	6	6	4	4					
112	23	1	2	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	5	7	6	6	6	7	7	6	6	6	5	7	7	6	7	6	6	6	6	5	6	7	7	6	6	6	4	6	7	4					
113	41	2	2	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	5	7	6	2	2	2	1	7	5	7	3	5	6	6	3	6	6	6	7	7	5	7		
114	28	2	2	6	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6	5	7	7	7	5	3	6	6	5	5	4	6	6	7	2	3	4	5	6	6	7	6	5	6	6	6						
115	23	2	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	4	7	7	6	6	4	5	6	7	6	6	5	6	6	7	6	3	6	6	6				
116	44	1	2	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7	3	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	5	7	6	7	7	7	6	6	5	5	6			
117	36	2	3	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	5	6	1	5	5	4	4	1	7	6	6	6	6	6	5	6	6	4	5	5	5				
118	32	2	3	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	5	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	4	6	6	5	6	5	7	7	6	6	7	7	7	6	5	4	6	4	5	7					
119	44	2	2	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	6	5	6	4	1	6	6	6	7	6	6	7	6	6	7	6	5	5	5	6	5	5	6			
120	43	2	2	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	5	6	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	4	6	6	6	7					
121	60	1	3	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	3	6	7	5	6	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	7	7	7			
122	27	2	2	7	6	7	6	7	7	7	6	7	6	7	5	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	5	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	7	7	6	7	7		
123	31	2	2	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	3	5		

## Anexo 6. Propuesta de valor

MATRIZ DE MEJORA																																																																																																																																						
<b>PROBLEMA</b>	Alto porcentaje de insatisfacción de los pacientes que acuden al Servicio Odontológico del Hospital Municipal Los Olivos- Lima, 2022 (72%)																																																																																																																																					
<b>BENEFICIOS</b>	La Matriz de Mejora Continua es considerada un insumo importante para las intervenciones de acciones correctivas siendo los rojos de mayor prioridad.																																																																																																																																					
<b>OBJETIVO</b>	Eleva permanentemente la calidad de los servicios del establecimiento de salud.																																																																																																																																					
<b>ACTIVIDADES</b>	<p><b>Insatisfacción (sujeto a variación según medición basal):</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>&gt; 60%</td> <td>Por Mejorar (Rojo)</td> </tr> <tr> <td>40 - 60 %</td> <td>En Proceso (Amarillo)</td> </tr> <tr> <td>&lt; 40</td> <td>Aceptable (Verde)</td> </tr> </table> <p><b>Tabla 30.</b> Matriz de mejora en el servicio odontológico del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Pregunta</th> <th colspan="2">Satisfecho (+)</th> <th colspan="2">Insatisfecho (-)</th> </tr> <tr> <th>N</th> <th>%</th> <th>N</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>P11</td><td>39</td><td>31,7%</td><td>84</td><td>68,3%</td></tr> <tr><td>P4</td><td>41</td><td>33,3%</td><td>82</td><td>66,7%</td></tr> <tr><td>P1</td><td>42</td><td>34,1%</td><td>81</td><td>65,9%</td></tr> <tr><td>P6</td><td>44</td><td>35,8%</td><td>79</td><td>64,2%</td></tr> <tr><td>P2</td><td>47</td><td>38,2%</td><td>76</td><td>61,8%</td></tr> <tr><td>P3</td><td>48</td><td>39,0%</td><td>75</td><td>61,0%</td></tr> <tr><td>P7</td><td>50</td><td>40,7%</td><td>73</td><td>59,3%</td></tr> <tr><td>P5</td><td>53</td><td>43,1%</td><td>70</td><td>56,9%</td></tr> <tr><td>P12</td><td>55</td><td>44,7%</td><td>68</td><td>55,3%</td></tr> <tr><td>P20</td><td>55</td><td>44,7%</td><td>68</td><td>55,3%</td></tr> <tr><td>P19</td><td>56</td><td>45,5%</td><td>67</td><td>54,5%</td></tr> <tr><td>P18</td><td>65</td><td>52,8%</td><td>58</td><td>47,2%</td></tr> <tr><td>P21</td><td>66</td><td>53,7%</td><td>57</td><td>46,3%</td></tr> <tr><td>P9</td><td>71</td><td>57,7%</td><td>52</td><td>42,3%</td></tr> <tr><td>P16</td><td>73</td><td>59,3%</td><td>50</td><td>40,7%</td></tr> <tr><td>P17</td><td>74</td><td>60,2%</td><td>49</td><td>39,8%</td></tr> <tr><td>P8</td><td>76</td><td>61,8%</td><td>47</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>P15</td><td>76</td><td>61,8%</td><td>47</td><td>38,2%</td></tr> <tr><td>P14</td><td>77</td><td>62,6%</td><td>46</td><td>37,4%</td></tr> <tr><td>P22</td><td>80</td><td>65,0%</td><td>43</td><td>35,0%</td></tr> <tr><td>P13</td><td>87</td><td>70,7%</td><td>36</td><td>29,3%</td></tr> <tr><td>P10</td><td>91</td><td>74,0%</td><td>32</td><td>26,0%</td></tr> <tr><td><b>Porcentaje Total</b></td><td><b>34</b></td><td><b>27,6%</b></td><td><b>89</b></td><td><b>72,4%</b></td></tr> </tbody> </table>				> 60%	Por Mejorar (Rojo)	40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)	< 40	Aceptable (Verde)	Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)		N	%	N	%	P11	39	31,7%	84	68,3%	P4	41	33,3%	82	66,7%	P1	42	34,1%	81	65,9%	P6	44	35,8%	79	64,2%	P2	47	38,2%	76	61,8%	P3	48	39,0%	75	61,0%	P7	50	40,7%	73	59,3%	P5	53	43,1%	70	56,9%	P12	55	44,7%	68	55,3%	P20	55	44,7%	68	55,3%	P19	56	45,5%	67	54,5%	P18	65	52,8%	58	47,2%	P21	66	53,7%	57	46,3%	P9	71	57,7%	52	42,3%	P16	73	59,3%	50	40,7%	P17	74	60,2%	49	39,8%	P8	76	61,8%	47	38,2%	P15	76	61,8%	47	38,2%	P14	77	62,6%	46	37,4%	P22	80	65,0%	43	35,0%	P13	87	70,7%	36	29,3%	P10	91	74,0%	32	26,0%	<b>Porcentaje Total</b>	<b>34</b>	<b>27,6%</b>	<b>89</b>	<b>72,4%</b>
> 60%	Por Mejorar (Rojo)																																																																																																																																					
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)																																																																																																																																					
< 40	Aceptable (Verde)																																																																																																																																					
Pregunta	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)																																																																																																																																			
	N	%	N	%																																																																																																																																		
P11	39	31,7%	84	68,3%																																																																																																																																		
P4	41	33,3%	82	66,7%																																																																																																																																		
P1	42	34,1%	81	65,9%																																																																																																																																		
P6	44	35,8%	79	64,2%																																																																																																																																		
P2	47	38,2%	76	61,8%																																																																																																																																		
P3	48	39,0%	75	61,0%																																																																																																																																		
P7	50	40,7%	73	59,3%																																																																																																																																		
P5	53	43,1%	70	56,9%																																																																																																																																		
P12	55	44,7%	68	55,3%																																																																																																																																		
P20	55	44,7%	68	55,3%																																																																																																																																		
P19	56	45,5%	67	54,5%																																																																																																																																		
P18	65	52,8%	58	47,2%																																																																																																																																		
P21	66	53,7%	57	46,3%																																																																																																																																		
P9	71	57,7%	52	42,3%																																																																																																																																		
P16	73	59,3%	50	40,7%																																																																																																																																		
P17	74	60,2%	49	39,8%																																																																																																																																		
P8	76	61,8%	47	38,2%																																																																																																																																		
P15	76	61,8%	47	38,2%																																																																																																																																		
P14	77	62,6%	46	37,4%																																																																																																																																		
P22	80	65,0%	43	35,0%																																																																																																																																		
P13	87	70,7%	36	29,3%																																																																																																																																		
P10	91	74,0%	32	26,0%																																																																																																																																		
<b>Porcentaje Total</b>	<b>34</b>	<b>27,6%</b>	<b>89</b>	<b>72,4%</b>																																																																																																																																		

En la Tabla N°30 se aprecia un alto grado de insatisfacción en los indicadores de: solución a los motivos de consulta, historias clínicas disponibles, orientación en los trámites, rapidez en la atención, cumplimiento de los horarios y respeto al orden de programación; todas ellas, en orden decreciente, se encuentran en el rango de 68.3% a 61.0%.

## Anexo 7. Reporte antiplagio menor a 30%



# INFORME FINAL TESIS EVA Y LEONIDAS 14-10-22 - copia

13%

Similitudes

1% Tasa entre similitudes

< 1% Similitudes entre similitudes

< 1% Similitudes no reconocidas

Nombre del documento: INFORME FINAL TESIS EVA Y LEONIDAS 14-10-22 - copia.docx

Tamaño del documento original: 4,91 Mb

Deposítante: ROSA ESTHER CHIRRIAS SUAREZ

Fecha de depósito: 16/10/2022

Tipo de carga: Interfaz

Fecha de fin de análisis: 16/10/2022

Número de palabras: 26.714

Número de caracteres: 154.814

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>TESIS -DE ABILA- ÁVILA CÓRDOVA LINA (jula 2014)ávila   TESIS -DE ABILA- Á...</b> <small>similitud</small> El documento pertenece de mi grupo 20 fuentes similares	4%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
2	 <b>TESIS MARIBELA VALENTIÁvila   Tesis.Cesión del usuario externo sobre la ...</b> <small>similitud</small> El documento pertenece de mi grupo 20 fuentes similares	2%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
3	 <b>lv.ceritica.gov.pe</b> <a href="https://www.mesa.gov.pe/analisis/22102.pdf">https://www.mesa.gov.pe/analisis/22102.pdf</a> 20 fuentes similares	2%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
4	 <b>Unidad</b> <small>similitud</small> El documento pertenece de mi grupo 7 fuentes similares	2%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
5	 <b>repositorio.unica.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/10414/1/14040.pdf">https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/10414/1/14040.pdf</a> 19 fuentes similares	1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>apps.unica.edu</b> <a href="https://apps.unica.edu/bitstream/handle/10662/14917/1/14040.pdf">https://apps.unica.edu/bitstream/handle/10662/14917/1/14040.pdf</a>	< 1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
2	 <b>Mesa.gov   Calidad Total - Gestión De Servicios - Solarte DelHond (Mesa)Q[peCT]</b> <a href="https://mesa.gov/bitstream/handle/mesa/14040/1/14040.pdf">https://mesa.gov/bitstream/handle/mesa/14040/1/14040.pdf</a>	< 1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
3	 <b>TESIS VALLADOLID 26.08.22 (Y)ávila   TESIS VALLADOLID 26.08.22 (Y)ávila</b> <small>similitud</small> El documento pertenece de mi grupo	< 1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
4	 <b>repositorio.unica.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/10414/1/14040.pdf">https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/10414/1/14040.pdf</a>	< 1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)
5	 <b>books.google.com.pe   Evaluación del impacto de las bibliotecas escolares en Bogotá-</b> <a href="https://books.google.com.pe/books?id=70eQpGdA8QAJ&amp;dq=evaluacion">https://books.google.com.pe/books?id=70eQpGdA8QAJ&amp;dq=evaluacion</a>	< 1%		Palabras similares: 06 (80 palabras)

### Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://books.google.com.pe/books?id=4RR0wAACBAQJ&pg=PA112&dq>
- 2  <https://books.google.com.pe/books?id=8y6DwAACBAQJ&pg=PR333&dq=Q>
- 3  <https://www.unica.org/medios/proyectos/la-organizacion-de-la-organizacion-research-research-ly-educational>
- 4  [https://biblioteca.digital.unica.edu.co/bitstream/10586/10127/1/MesaQ\[peCT\].pdf](https://biblioteca.digital.unica.edu.co/bitstream/10586/10127/1/MesaQ[peCT].pdf)
- 5  <https://www.unica.org.pe/tesis/p14704>

## Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio



### Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	EVA NATIVIDAD GARCIA PIMENTEL		
DNI:	47898676	Teléfono:	91433 23 51
E-Mail:	eva-touro-91@hotmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	"SATISFACCIÓN DE PACIENTES Y CALIDAD DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA 2022".		
Asesor:	CHIRINOS SUSANO ROSA ESTHER		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Odontología
Licencias			
<p><b>A. Licencia estándar:</b></p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p><b>Autorizo su publicación (marque con una X):</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 16-11-22	
Opcional			

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 <b>Reconocimiento CC BY</b>	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 <b>Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA</b>	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 <b>Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND</b>	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
X	 <b>Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND</b>	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
Firma

16-11-22  
Fecha

**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis  
UPTelesup**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Leonidas Chipana Yupanqui		
DNI:	07063622	Teléfono:	998613986
E-Mail:	Leochiyu@hotmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Satisfacción de pacientes y calidad de servicios Odontológicos del Hospital Municipal Los Olivos, Lima 2022		
Asesor:	Chirinos Susano Rosa Esther		
Año:	2022	Carrera Profesional:	Odontología
Licencias			
<b>A. Licencia estándar:</b>			
<p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p><b>Autorizo su publicación (marque con una X):</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			

  
 Firma

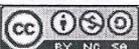
Fecha 16-11-22

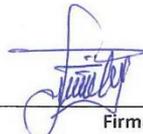
Opcional

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 <b>Reconocimiento CC BY</b>	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 <b>Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA</b>	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 <b>Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND</b>	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
X	 <b>Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND</b>	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

  
 Firma

16-11-2022  
 Fecha