

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

Bach. Enmanuel Giordano Casas Morales

ORCID: 0000-0002-8205-1957

ASESOR:

Mag. Gladys Karina Portugal Motocanche

ORCID: 0000-0002-5803-0582

TACNA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por darme vida, guiar mi camino y ser mi fortaleza en momentos difíciles.

A mi familia Alejandra C. y a mi hija Gianna C. por darme fuerzas para no desistir en este proceso.

A mis padres Antenor C. y Astrid M., por su gran amor, paciencia y apoyo incondicional, por ser mi soporte y nunca soltar mi mano, por darme todo lo necesario para cumplir mis sueños, por su compañía en cada etapa de mi vida, por cuidarme y protegerme siempre. A mis tios por su apoyo en el transcurso me brindaban sus consejos y palabras de aliento, en especial a mi abuela Concepción, por su cariño y su apoyo desde pequeño.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por el esfuerzo que hicieron para poder culminar con éxito mi carrera universitaria. Gracias por creer siempre en mí.

A mi familia Alejandra y mi hija por su compañía y por hacer felices mis días.

A mi asesora, C.D. Gladys Karina Portugal Motocanche, por su apoyo para culminar este proyecto.

A los docentes de la Escuela profesional de Odontología, por sus enseñanzas en mi formación profesional.

Muchas gracias a todos.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Enmanuel Giordano Casas Morales, en calidad de Bachiller de la Escuela Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 73142553, declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada:

" CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023

Asesorada por Mag. Gladys Karina Portugal Motocanche, la cual presente para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiéndose respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.

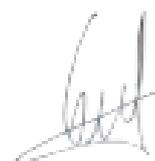
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a La Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra.

En consecuencia, me hago responsable frente a La Universidad de cualquier responsabilidad que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.



DNI: 73142553

Fecha: 26/11/2024

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.1.1. Problema General.....	14
1.1.2. Problemas específicos.....	14
1.2. Objetivos de investigación	15
1.2.1. Objetivo general.....	15
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Justificación de la investigación.....	16
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	17
2.1. Antecedentes de investigación	17
2.1.1. Internacionales	17
2.1.2. Nacionales	18
2.1.3. Locales	19
2.2. Marco teórico	20
2.2.1. Calidad de atención	20
2.2.2. Satisfacción del paciente	23
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
3.1. Hipótesis.....	26
3.1.1. Hipótesis general.....	26
3.1.2. Hipótesis específicas	26
3.2. Operacionalización de variables.....	27
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
4.1. Diseño de investigación	29
4.1.1. Tipo de investigación	29
4.2. Ámbito de estudio	29
4.3. Población y muestra	29
4.4. Criterios de selección	30
4.4.1. Criterios de inclusión	30
4.4.2. Criterios de exclusión.....	30
4.4. Técnica y ficha de recolección de datos.....	31
4.4.1. Técnica de recolección de datos.....	31

4.4.2. Instrumentos	31
4.4.3. Método de recolección de datos	33
CAPÍTULO V: PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS	34
5.1. Procedimiento de datos	34
5.2. Consideraciones éticas	34
Validación del instrumento	35
RESULTADOS.....	38
4.1.1. Gráficos descriptivos	38
4.1.2. Prueba de normalidad	48
4.2. Comprobación de la hipótesis	49
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rango, calidad de atención	32
Tabla 2. Rango de la satisfacción del paciente	33
Tabla 3 Escala de Alfa de Cronbach.....	35
Tabla 4 Alfa de Cronbach de la calidad de atención	35
Tabla 5 Alfa de Cronbach de los ítems del instrumento de calidad de atención	36
Tabla 6 Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del paciente	36
Tabla 7 Alfa de Cronbach de los ítems del cuestionario de satisfacción del paciente.....	37
Tabla 8. Análisis de la variable Calidad de atención de los pacientes de la COUPT de Tacna atendidos en el año 2023.....	38
Tabla 9. Dimensión de elementos tangibles de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	39
Tabla 10. Análisis de la dimensión fiabilidad de los pacientes de la COUPT de Tacna	40
Tabla 11. Análisis de la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	41
Tabla 12. Análisis de la dimensión seguridad de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	42
Tabla 13. Análisis de la dimensión empatía de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	43
Tabla 14. Análisis de la variable satisfacción de los pacientes de la COUPT de Tacna	44
Tabla 15. Análisis de la dimensión confiabilidad de los pacientes de la COUPT de Tacna ...	45
Tabla 16. Análisis de la dimensión validez de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	46
Tabla 17. Análisis de la dimensión lealtad de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	47
Tabla 18. Prueba de normalidad de la variable calidad de atención de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	48
Tabla 19. Prueba de normalidad de la variable satisfacción de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	49
Tabla 20. Correlación de Rho Spearman de la calidad de atención y satisfacción del paciente	50
Tabla 21. Correlación de Rho Spearman de los elementos tangibles y la satisfacción del paciente	51
Tabla 22. Correlación de Rho Spearman de la fiabilidad y la satisfacción del paciente	52
Tabla 23. Correlación de Rho de Spearman de la capacidad de contestación y satisfacción del paciente	53
Tabla 24. Correlación de Rho de Spearman de la seguridad y satisfacción del paciente	54
Tabla 25. Correlación de Rho de Spearman de la empatía y satisfacción del paciente	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo Servqual, donde se mencionan los cinco factores asociados, creado en el año 1988 por Parasuraman citado por Osejos y Merino. (18).....	22
Figura 2 Motivos de queja más frecuentes entre los pacientes	24
Figura 3. Análisis de la variable Calidad de atención de los pacientes de la COUPT de Tacna atendidos en el año 2023.	38
Figura 4. Análisis de la variable Calidad de atención de los pacientes de la COUPT de Tacna atendidos en el año 2023.	39
Figura 5. Análisis de la dimensión fiabilidad de los pacientes de la COUPT de Tacna.....	40
Figura 6. Análisis de la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes de la COUPT de Tacna	41
Figura 7. Análisis de la dimensión seguridad de los pacientes de la COUPT de Tacna	42
Figura 8. Análisis de la dimensión empatía de los pacientes de la COUPT de Tacna	43
Figura 9. Análisis de la variable satisfacción de los pacientes de la COUPT de Tacna	44
Figura 10. Análisis de la dimensión confiabilidad de los pacientes de la COUPT de Tacna..	45
Figura 11. Análisis de la dimensión validez de los pacientes de la COUPT de Tacna	46
Figura 12. Análisis de la dimensión lealtad de los pacientes de la COUPT	47

RESUMEN

La presente investigación denominada “calidad de atención y la satisfacción del paciente de la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, 2023”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente de la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, 2023. Respecto a su metodología empleada, la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, compuesta por una muestra de 206 personas atendidas en la clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna. Se pudo evidenciar un P-valor de 0.000 siendo menor al 0.5% o 0.05 (0.01/2), dado que se trata de un test bilateral, al respecto se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis del investigador, el cual refiere que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente, cuyo grado de relación es del 74.6%.

Palabras claves: coupt, calidad de atencion, satisfacción del paciente, elementos tangibles , fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, confiabilidad, validez, lealtad.

ABSTRACT

The present investigation called “quality of care and patient satisfaction of the Dental clinic of the Private University of Tacna, 2023”. The objective of which was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction of the Dental Clinic of the Private University of Tacna, 2023. Regarding the methodology used, the research was basic, correlational, and non-experimental in design. , composed of a sample of 206 people treated at the Dental Clinic of the Private University of Tacna. A P-value of 0.000 could be evidenced being less than 0.5% or 0.05 (0.01/2), given that it is a bilateral test, in this regard the decision is made to reject the null hypothesis, accepting the researcher's hypothesis, the which indicates that the quality of care is significantly related to patient satisfaction, whose degree of relationship is 74.6%.

Keywords: coupt, quality of care, patient satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy, reliability, validity, loyalty.

INTRODUCCIÓN

Las personas tienen derecho a recibir una atención digna en los centros de salud; parte de esta atención está relacionada con la calidad de la atención. "Proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de los habitantes del país" es la tarea del mismo ministerio de salud (MINSA) en Perú. El estándar o indicador de calidad de atención incluye la satisfacción del usuario o paciente en sus demandas y expectativas. La satisfacción del usuario con la calidad de los servicios de salud es un tema complejo ya que depende de una serie de factores, entre ellos la edad, los ingresos y la educación. Actualmente juega un papel importante en el desarrollo de planes de gestión en las instituciones de salud. (1).

Los pacientes y los profesionales sanitarios han experimentado un cambio significativo durante los últimos años. El usuario es el sujeto principal de la prestación y evaluación del servicio, que se mide en términos de eficacia y eficiencia. El paciente mide su nivel de satisfacción y aspectos que se enfocan en él como individuo, tales como la coherencia e integridad de la atención, para determinar su percepción de la atención que recibe. Un criterio importante para la calidad es cómo el cliente o usuario percibe el bien o servicio. En esta hipótesis, las compañías ofrecen el rendimiento apropiado de acuerdo con la valoración que atribuye al consumidor la atención médica. Como resultado, las expectativas del usuario determinan la calidad del servicio que se espera de diversas organizaciones o instituciones. Esta expectativa está fuertemente influenciada por las experiencias previas del usuario, sus necesidades conscientes, la comunicación cara a cara y la información externa; es en este punto que el sistema responde cuando el usuario toma una decisión. (2).

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El modelo Servqual apoya la calidad del servicio, que está presente en todo tipo de organizaciones, ya sean proveedores de servicios o fabricantes, lo que lo convierte en un componente crucial en el crecimiento de este tipo de negocios. Sin embargo, debido a que la mayoría de los servicios son intangibles, es difícil establecer estándares que permitan medir su calidad. (6).

Las valoraciones que los consumidores emiten acerca de la calidad del servicio representan una herramienta esencial en el entorno competitivo actual, ejerciendo una influencia significativa en la sostenibilidad a largo plazo y en la posición competitiva de las organizaciones. Desde una perspectiva tanto científica como humanística, los servicios de salud deben satisfacer las expectativas tanto de los proveedores como de los usuarios. En el ámbito de la ortodoncia, los pacientes buscan no solo resolver necesidades funcionales, sino también atender aspectos estéticos. Esto se debe a que funciones diarias como la alimentación y el descanso se ven directamente impactadas por el estado de la cavidad oral. (7).

Utilizando el modelo Servqual, se llevó a cabo un estudio internacional para evaluar la calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga. Los resultados del estudio revelaron que se cumplían las cinco dimensiones del modelo: (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad). Sin embargo, estos hallazgos sugieren que las perspectivas de los consumidores superan sus discernimientos sobre los servicios recibidos. En consecuencia, se puede inferir que los clientes no están completamente satisfechos con los servicios proporcionados en comparación con sus expectativas. (8).

Un estudio nacional descubrió que la calidad observada de los servicios en las Clínicas de Lima Metropolitana y las dimensiones del SERVQUAL tienen una evaluación significativa. Este estudio tuvo como objetivo certificar y valorar el modelo Servqual para regular la satisfacción del paciente en consultas ambulatorias privadas. (9).

En el consultorio odontológico de la Universidad Privada de Tacna, si bien es cierto tiene que cubrir ciertos requerimientos como una buena infraestructura, la confianza que brinda sus pacientes, la capacidad de respuesta hacia una duda o que, la seguridad que brinda en la clínica y en la empatía que maneja el personal hacia los pacientes, pero esto no es suficiente para determinar la satisfacción de los pacientes.

Por consiguiente, el motivo actual de esta indagación es analizar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna (COUPT), durante el año 2023.

1.1.1. Problema General

- ¿De qué manera se interrelacionan la calidad de atención con la satisfacción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en 2023?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de la COUPT, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?
- ¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del paciente de la COUPT, 2023?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

- Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la COUPT durante el año 2023.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT en el 2023.
- Identificar la relación de la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.
- Analizar la relación la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.
- Establecer la relación de la seguridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.
- Analizar la relación entre la empatía con la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.

1.3. Justificación

Este estudio es crucial en el ámbito clínico, ya que revela el nivel de atención requerido para lograr la satisfacción del paciente en las clínicas odontológicas. Al identificar los factores determinantes en la experiencia del paciente, proporciona una base para mejorar las prácticas clínicas y optimizar la calidad del servicio odontológico.

Justificación Teórica:

Este trabajo facilita una exploración profunda de los conceptos teóricos y científicos más relevantes relacionados con la complacencia de los pacientes y la calidad de cuidado. Enfocándose sobre la definición de estos conceptos dentro del contexto de la salud, buscando presentarlos de manera clara y concisa. Además, examina la relación entre satisfacción y calidad, lo que permitirá a la COUPT identificar tanto sus áreas de mejora como sus fortalezas, iniciando así un proceso continuo de optimización.

Justificación Metodológica: Las investigaciones futuras sobre este tema podrán aprovechar las herramientas utilizadas en este estudio, incluyendo el cuestionario para medir la complacencia del paciente y la calidad brindada. Además, los resultados obtenidos facilitarán la comparación con hallazgos de otros estudios, enriqueciendo el conocimiento en el área.

Justificación Social: Los hallazgos permitieron a los clínicos odontológicos involucrados en este campo tener conocimientos sobre cómo aplicar una atención de calidad de manera adecuada a la satisfacción del paciente en la clínica odontológica.

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales

Según Fariño, et al. En su investigación acerca de la complacencia de los clientes y la calidad de cuidado en las unidades operativas de atención primaria (2018). Sujeto a través de una metodología de un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transversal y descriptivo para obtener datos precisos y relevantes. Demostrando que el 77% de los clientes se sienten satisfechos con el equipamiento e instalaciones de los centros. Además, el 83% de los usuarios expresó que la cantidad y comodidad de las camillas cumplen con sus expectativas. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad de atención en el sector. (10).

Del mismo modo, Hernández, et al. A través de su trabajo sobre la complacencia de usuarios realizados en la Clínica central Cira García en el año 2021. Que tuvo como motivo valorar la confiabilidad entre la apreciación de los pacientes hospitalizados y la calidad del servicio en enfermería. A través de una encuesta descriptiva transversal de tipo cuantitativo en la Clínica Central Cira García de La Habana, Cuba, durante el período 2016-2021. La muestra incluyó un total de 5433 usuarios, de los cuales 195 fueron seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. El cuestionario SERVQUAL se utilizó para medir la satisfacción, y los datos se analizaron mediante distribución de frecuencias absolutas y porcentajes, además de calcular la media y la desviación estándar. Los resultados revelaron que los pacientes de la Clínica Central "Cira García" expresaron altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería ofrecidos, destacando la efectividad y el nivel de cuidado proporcionado. (11).

2.1.2. Nacionales

Según Cueva, en su obra realizada entre los meses de enero y julio en las instalaciones externas del hospital Antonio Caldas Domínguez P. sobre la satisfacción de los usuarios y calidad de atención. Menciona que el motivo por el cual realizó este proyecto fue establecer el índice de satisfacción de los usuarios y la eficacia del servicio brindado en la consultoría externa CRED. Se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo, basado en los proyectos de investigación de Ninamango, para evaluar la correlación entre estas variables con una muestra de ochenta usuarios. La herramienta de evaluación abarcó las dimensiones administrativas, científicas y humanas, fundamentales para la prestación efectiva de un servicio de salud. El análisis estadístico se realizó mediante medidas como la media aritmética, varianza y desviación estándar. Los resultados permitieron evidenciar la conexión entre la eficacia del servicio y la complacencia del usuario, destacando una correlación positiva entre variables, dando resultado un 0,827 de coeficiente de Pearson. Esta relación subraya la importancia de mantener altos estándares en la eficacia del servicio para lograr una mayor complacencia en los clientes. (12).

Fabian, et al, en su investigación sobre la calidad de atención y satisfacción en una cadena de clínicas en la ciudad de Lima, Perú, entre los años de 2019 y 2020. Mantiene como motivo principal evaluar la relación entre estas dos variables a través de una metodología empleada consistió en un diseño descriptivo, transversal y cuantitativo. Se utilizaron dos herramientas de evaluación: el cuestionario SERVPERF, que abarca cinco dimensiones y una encuesta. Las encuestas fueron realizadas por pacientes que recibieron atención durante los años de la investigación. Revelando que el 93,30% percibió una alta calidad (con respuestas parciales y totalmente de acuerdo), mientras que el 3,30% mostró insatisfacción con la calidad (total y parcialmente en desacuerdo), siendo clasificados como insatisfechos. Adicionalmente, el 96,70% expresó satisfacción con la, mientras que

el 3,30% indicó insatisfacción, sin registrar pacientes que manifestaran una satisfacción moderada. Estos hallazgos subrayan la alta percepción positiva en la eficacia y la atención del servicio brindado por la cadena de clínicas. (13).

2.1.3. Locales

En el trabajo de Rivera a cerca de los niveles de satisfacción sobre la atención móvil de urgencias en Tacna, durante los meses de enero y junio del 2022. El trabajo de investigación se encuentra enfocado en conocer el nivel de complacencia y su relación con la calidad de los procesos de respuesta brindados por el sistema móvil de respuesta a emergencias. El estudio es transversal, analítico, retrospectivo y observacional en relación a su metodología, a través de una muestra de 344 usuarios. Las herramientas utilizadas estuvieron sujetas a expedientes pre hospitalaria del SAMU y las encuestas realizadas telefónicamente, también conocida como "Encuesta de Nivel". de "Satisfacción del Usuario". Se demostró que, entre enero y junio de 2022, el 77,45% de los usuarios reportaron altos niveles de satisfacción. (14).

Según Pilco, en su trabajo de investigación acerca de la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario realizado en el Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, realizado durante el año 2023. Nos da a entender que el estudio analiza la relación sobre la calidad y la satisfacción del beneficiario externo en la asistencia de odontológica del hospital. La investigación se realizó con un diseño relacional, transversal y no experimental, y se aplicó a una muestra de 342 usuarios externos. Para la recolección de datos, se utilizaron el modelo SERVQUAL y una encuesta específica para medir el nivel de satisfacción.

Los resultados muestran que un 85,96% de usuarios percibieron una calidad de atención alta, un 14,04% reportó una atención regular. En cuanto a la satisfacción, el 90,94%

expresó una alta satisfacción, y el 9,06% regular. Estos resultados destacan una percepción predominantemente positiva sobre la calidad de atención y el nivel de satisfacción. (15).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad de atención

2.2.1.1. Definición

“El nivel en que se emplean métodos para lograr mejoras posibles en la salud, eficacia con la que se utilizan recursos y prácticas óptimas para maximizar los resultados en términos de bienestar y calidad de vida. Este enfoque busca asegurar que se apliquen las estrategias y tecnologías más avanzadas y efectivas para alcanzar los objetivos de salud, optimizando así los beneficios para los pacientes”. (16).

Es un conjunto de servicios relacionados que respaldan el servicio primario, que puede ser un bien físico. Las empresas y organizaciones deben prestar mucha atención a los servicios que brindan, ya que esto es donde emerge la distinción que distinguirá la satisfacción del usuario, basada en cuatro características fundamentales. En general, los servicios son acciones, procesos y ejecuciones. (17).

2.2.1.2. Modelo teórico

En 1988, Parasuraman y sus colaboradores desarrollaron el modelo SERVQUAL con el objetivo de proporcionar una herramienta eficaz para evaluar la calidad de los servicios. Este modelo se convirtió en el más utilizado para cuantificar la calidad del servicio al cliente en diversos sectores. Aunque originalmente fue diseñado para una amplia gama de servicios, en el ámbito de la salud se ha adaptado como una metodología para evaluar la calidad de servicios hospitalarios.

El modelo SERVQUAL se basa en que los clientes generan expectativas sobre el servicio que van a recibir a través de múltiples canales antes de que se brinde el servicio.

Posteriormente, al recibir el servicio, evalúan su experiencia en función de varias dimensiones y factores, que les permiten formar una comprensión de la calidad del servicio recibido. Este enfoque proporciona una estructura para identificar brechas entre las expectativas y la percepción real del servicio, facilitando así la mejora continua en la prestación de servicios. (18).

Este modelo se compone de métricas que miden o promedian los diversos insumos fundamentales para calcular la calidad de los servicios prestados en varias etapas; estas métricas se conocen como métricas de dimensionamiento de calidad y están relacionadas con lo siguiente:

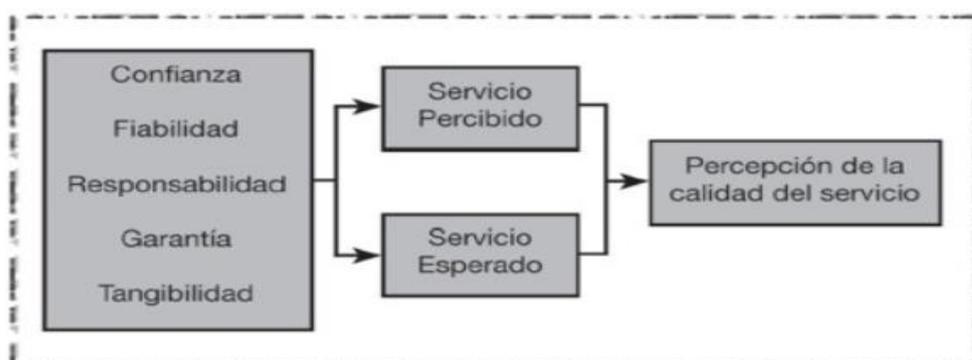


Figura 1. Modelo Servqual, donde se mencionan los cinco factores asociados, creado en el año 1988 por Parasuraman citado por Osejos y Merino. (18).

1. Aspectos tangibles

“Edificaciones, recursos, personal y recursos de comunicación deben reflejar la calidad del servicio”. (18).

2. Fiabilidad

“Preservación del servicio de manera confiable y precisa”. (18).

3. Capacidad de respuesta

“Disponibilidad y rapidez por parte de los empleados para ayudar a los clientes”. (18).

4. Seguridad

“El conocimiento, enfoque y habilidades de los colaboradores inspiran credibilidad y confianza”. (18).

5. Empatía

“Ponerse en el lugar del cliente brindándole una atención individualizada”. (18).

2.2.1.3. Importancia

El certificado es de gran valor porque viabiliza la existencia de una institución que brinda estos servicios en el mercado y garantiza satisfacción a los clientes en los diversos requisitos. En este contexto, existe el modelo SERVQUAL, estableciendo estándares para determinar si la calidad del servicio es buena o no, dependiendo de la medida de dos semblantes de la misma variable: la perspectiva del recibir y percepción del servicio recibido; es evidente que la apreciación supere la expectativa; de esta manera, se garantiza que la institución cumpla con criterios de prestancia. (19).

2.2.2. Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición

“Se considera un indicador crucial y fiable de la calidad de la atención médica, dado que refleja dimensiones subjetivas percibidas por el paciente y ha adquirido una creciente relevancia con el tiempo”. (20).

"La complacencia de los clientes con el cuidado odontológico que reciben se fundamenta en diversos factores, tales como sus experiencias previas, las expectativas que tienen, y las recomendaciones que hacen sobre el hospital general". (21).

"Es un indicador de calidad y bienestar que simultáneamente facilita, promueve y garantiza altos estándares de atención médica". (22).

2.2.2.3. Como medir la satisfacción del paciente

Los diferentes estudios en relación a examinar las perspectivas de los pacientes mediante métodos de investigación cuantitativos han aumentado notoriamente durante los últimos años. A modo de ejemplo, se han realizado estudios analíticos para comprender el comportamiento potencial del paciente en respuesta a diversas decisiones. Además, examinaron los factores que conducen insatisfacción a los usuarios con el cuidado primario de salud, tuvieron en cuenta las percepciones de los pacientes sobre el profesionalismo de los profesionales médicos, establecieron niveles de prioridad para la asistencia e identificaron una metodología de atención colaborativa. (23).

Figura 2

Motivos de queja más frecuentes entre los pacientes

Diagnóstico y tratamiento	Problemas en el diagnóstico o en el tratamiento Resultados adversos o inesperados Competencia profesional juzgada insuficiente Demoras en Admisión o retrasos injustificados de las pruebas diagnósticas Altas prematuras Sensación de que no se progresa
Comunicación médico-paciente	Inadecuada información o ausencia de la misma Informaciones incongruentes por parte de varios profesionales No respetar la confidencialidad o intimidad del paciente
Relación médico-paciente	Falta de cortesía o trato rudo Percepción de maltrato por parte del paciente
Accesibilidad y disponibilidad	Dificultades de accesibilidad al médico Demoras o dificultades para obtener cita Cambios injustificados de cita No atender las llamadas del paciente No mantener la continuidad del cuidado

Nota: Quejas más frecuentes en los pacientes. (23).

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción

Se sugieren dimensiones adicionales para evaluar la satisfacción del paciente en la Clínica Privada de Odontología de la Universidad Privada de Tacna;

1. **Confiabilidad:** El estudio de la confianza en su representación, caracterización y medición, agrupa un conjunto de posturas y modelos, algunos por ejemplo desarrollados para examinar la confianza interpersonal, (24).
2. **Validez:** El valor de la satisfacción está presente cuando hemos logrado algo, o cuando algo bueno ocurre a nuestro alrededor. (24).
3. **Lealtad:** La lealtad del cliente hacia un producto, una marca o una organización es uno de los temas más examinados por los investigadores y ha sido ampliamente abordado en la literatura de marketing. (24).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en las instalaciones COUPT, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la COUPT, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la COUPT, atendidos en el 2023.
2. Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en la COUPT, durante el año 2023.
3. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente COUPT, atendidos durante el 2023.
4. Existe relación significativa entre la percepción de seguridad y la satisfacción del paciente en la COUPT, durante el año 2023.
5. Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del paciente COUPT, atendidos el 2023.

3.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Valor final	Escala
Calidad de atención	“Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”.(16).	Elementos tangibles	1: Equipos modernos 2: Elementos materiales 3: Equipo suficiente 4: Instalaciones apropiadas	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
		Fiabilidad	6: Servicio esperado 7: Cumplimiento de promesas 8: Interés para solucionar problema 9: Capacidad de respuesta a preguntas	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
		Capacidad de respuesta	10: Tiempo de espera 11: Tiempo de atención 12: Solución a dudas 13: Competencia profesional 14: Disposición a ayudar	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
		Seguridad	15: Confianza 16: Respuesta a dudas o quejas 17: Igualdad 18: Servicio organizado	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal

		Empatía	19: Importancia a intereses 20: Horarios convenientes 21: Comprensión de necesidades 22: Paciencia	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
Satisfacción del paciente	Se considera un indicador crucial y confiable de la calidad de la atención médica, ya que captura dimensiones subjetivas percibidas por el paciente y ha ganado importancia con el tiempo. (20).	Confiabilidad	1: Cumplimiento de horarios 2: Seguridad 3: Precisión de diagnóstico 4: Ambiente confiable 5: Comodidad 6: Cuidado 7: Carisma 8: Previa explicación de tratamiento	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
		Validez	9: Atención apropiada 10: Materiales adecuados 11: Tiempo de espera adecuado 12: Satisfacción 13: Explicación de tratamiento 14: Calidad de atención 15: Eficiencia	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal
		Lealtad	16: Asistencia a cita 17: Participación en actividades 18: Respeto 19: Límites de atención 20: Motivación frente atención	Bajo. Moderado. Alto.	Ordinal

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de investigación

La presente investigación presenta un enfoque no experimental, lo que implica que dichas variables no se encuentran sujetas a manipulaciones y controles. En lugar de ello, el estudio se enfocó en observar y analizar los eventos tal como ocurren en sus contextos naturales. Tuvo un carácter interdisciplinar ya que los datos sólo se recogieron una vez (25).

4.1.1. Tipo de investigación

“Es descriptiva, su único propósito fue adquirir nuevos conocimientos sobre las variables de estudio”. (25).

Es retrospectivo dado que se estudió hechos ocurridos en el pasado. Y correlacional porque se buscó determinar el grado de relación o asociación entre dos o más variables” (25).

4.2. Ámbito de estudio

La investigación se llevó a cabo en la COUPT, ubicada en Av. Bolognesi 1984, Tacna. Esta clínica se dedica a proporcionar servicios odontológicos a la comunidad en general, ofreciendo una variedad de tratamientos y procedimientos especializados. La investigación se centró en analizar los aspectos de la atención brindada y la satisfacción de los pacientes en este entorno clínico.

4.3. Población y muestra

La población del estudio contuvo a 807 usuario atendidos en la COUPT en tiempo comprendido entre abril y agosto de 2023. Para obtener una muestra representativa, se

aplicó el procedimiento para muestras finitas, con un 5% de margen de error y 95% de nivel de confianza. Este enfoque permitió calcular un tamaño de muestra adecuado para garantizar que los resultados fueran estadísticamente significativos y reflejaran con precisión la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida.

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

Z: Nivel de confianza

p: Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q: Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N: Tamaño del universo

e: Error de estimación máximo aceptado

n: Tamaño de la muestra

n: 206 personas atendidas

4.4. Criterios de selección

4.4.1. Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes tratados en las instalaciones de la clínica durante los meses de abril hasta agosto del 2023.
- ✓ Pacientes sin ninguna capacidad limitante.
- ✓ Que se hayan atendido una o más veces durante el periodo de estudio.
- ✓ La muestra incluyó pacientes de 18 años a más.
- ✓ Consentimiento, previamente firmado

4.4.2. Criterios de exclusión

- ✓ Individuos en calidad de acompañante.
- ✓ Usuarios que no desearon participar del estudio.

- ✓ Personas atendidas fuera del periodo del estudio.
- ✓ Personas menores de 18 años.

4.4. Técnica y ficha de recolección de datos

4.4.1. Técnica de recolección de datos

Respecto a la técnica utilizada para la recolección de data se desarrolló una encuesta estructurada.

4.4.2. Instrumentos

Para la presente investigación, se utilizó una ficha de recolección de datos en forma de cuestionario estructurado (ANEXO #01). Esta ficha constó de dos instrumentos principales: el primero fue el interrogatorio SERVQUAL, empleado para mediar la calidad de atención brindada en la clínica; el segundo fue un cuestionario diseñado por Philip Kotler, utilizado para medir la satisfacción del paciente. Ambos instrumentos fueron seleccionados debido a su capacidad para proporcionar una evaluación detallada y precisa de los aspectos clave del servicio odontológico. El cuestionario SERVQUAL permitió captar las percepciones sobre las dimensiones del servicio, mientras que el cuestionario de Kotler facilitó la valoración de la complacencia general de los pacientes con el cuidado recibido.

Ambos cuestionarios, empleados para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, fueron extraídos de la investigación desarrollada por Callupe. (24), acerca de la calidad de atención y satisfacción realizados en la Policlínica Médicos Sin Fronteras, en la región de Junín, año 2021. Estos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación de contenido mediante el juicio de cinco expertos, y también se evaluó su confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. El cuestionario sobre

la calidad de atención arrojó un alfa de 0.716, mientras que el de satisfacción del paciente presentó 0.701, indicando una consistencia interna aceptable para ambos instrumentos.

El cuestionario SERVQUAL, empleado para medir la calidad de atención, se basa en cinco extensiones fundamentales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento consta de 22 ítems diseñados para capturar diversas facetas del servicio proporcionado. Las respuestas se obtienen a través de una escala de Likert de cinco puntos, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo", 2 "en desacuerdo", 3 "ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 "de acuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". La aplicación de este cuestionario permite una evaluación detallada y cuantitativa de cada dimensión, facilitando la tipificación de espacios de incremento en la calidad del servicio odontológico. La metodología asegura una medición precisa y estructurada de la percepción del paciente sobre los diferentes aspectos del servicio recibido.

Rangos de la variable calidad de atención

	Calidad de atención	
	Mínimo	Máximo
Bajo	0	51
Moderado	52	81
Alto	82	110

La herramienta utilizada para calcular la satisfacción del cliente se compone de tres dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

El cuestionario de satisfacción del usuario, desarrollado por Philip Kotler, está diseñado con 20 ítems que se evalúan utilizando la escala de Likert. Este cuestionario permite captar detalladamente el grado de complacencia del paciente respecto a diversos aspectos de la asistencia recibida, proporcionando una visión integral sobre la percepción del usuario y facilitando el análisis de la calidad del servicio ofrecido.

Rangos de la variable satisfacción del paciente.

Satisfacción del paciente		
	Mínimo	Máximo
Bajo	0	47
Moderado	48	73
Alto	74	100

4.4.3. Método de recolección de datos

Se compilo la información de los usuarios mediante el cuestionario de forma presencial a cada paciente según su historia de la COUPT. Para la recopilación de información, se procedió a ubicar a los pacientes de sexo femenino y masculino en un rango de edad que oscila en los 18 y 60 años según su historia clínica donde se detallan los datos generales, los cual fue fundamental para dar con cada uno de ellos, realizando una llamada previa para poder encuestarlos de forma presencial, estos cuestionarios fueron llenados en un tiempo aproximado de un mes con la ayuda de un colaborador más para poder culminar los 206 pacientes.

CAPÍTULO V: PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS

5.1. Procedimiento de recolección de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos en esta investigación, se empleó el software estadístico IBM SPSS Statistics v.25. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para contrastar las conjeturas trazadas. Además, se calculó el índice de confiabilidad, se generaron tablas y gráficos de frecuencia, y se evaluó la normalidad de datos obtenidos. Esta metodología permitió un análisis riguroso y detallado de los resultados, asegurando la validez y confiabilidad de las conclusiones derivadas del estudio.

5.2. Consideraciones éticas

Como primer paso se le envió la documentación necesaria en la COUPT de Tacna, que nos brindó dicha información relevante para el presente estudio. Asimismo, se presentó un consentimiento informado a cada participante, los cuales fueron respetados. (ANEXO#05).

Como segundo paso se envió un documento de consentimiento informado a los pacientes en las cuales se brindó una pequeña información sobre el proyecto y su aprobación de la persona para poder responder las encuestas.

Por último, la investigación se realizó preservando la integridad del investigador, colaboradores y participantes cuidando que no esté expuestos a alguna situación que atente contra su bienestar.

Validación del instrumento

Es un proceso crítico en la investigación que asegura que las herramientas empleadas para recolectar datos son precisas y confiables. Dentro de este proceso, la permanencia interna de las anexiones del instrumento evaluados utilizando el estadígrafo Alfa de Cronbach.

Escala de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
0.81 a 1	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Análisis de confiabilidad, calidad de atención

Alfa de Cronbach de la calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.934	22

Se puede observar un factor de Alfa de Cronbach de 0.934, lo que muestra una estabilidad interna extremadamente alta en los ítems del cuestionario destinado a medir la calidad de cuidado.

Alfa de Cronbach de los ítems del instrumento de calidad de atención

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	72.1165	203.742	0.602	0.931
Pregunta 2	72.2184	207.733	0.468	0.933
Pregunta 3	71.6165	220.199	0.231	0.935
Pregunta 4	72.3932	193.928	0.805	0.927
Pregunta 5	71.6214	205.729	0.736	0.929
Pregunta 6	71.9660	198.092	0.835	0.927
Pregunta 7	72.4078	198.087	0.783	0.928
Pregunta 8	73.2816	196.574	0.663	0.930
Pregunta 9	72.7039	198.551	0.762	0.928
Pregunta 10	72.8932	220.203	0.123	0.938
Pregunta 11	72.4757	206.495	0.540	0.932
Pregunta 12	72.0777	209.672	0.653	0.931
Pregunta 13	72.9369	206.323	0.662	0.930
Pregunta 14	72.9660	218.716	0.120	0.940
Pregunta 15	71.9272	206.722	0.621	0.931
Pregunta 16	72.3010	205.831	0.652	0.930
Pregunta 17	72.4806	199.441	0.787	0.928
Pregunta 18	71.6165	208.013	0.734	0.930
Pregunta 19	72.3932	196.152	0.781	0.928
Pregunta 20	72.4757	199.792	0.706	0.929
Pregunta 21	72.3107	203.796	0.608	0.931
Pregunta 22	72.4369	207.213	0.506	0.933

Se puede observar un Alfa de Cronbach por encima de 0.900, demostrando una estabilidad interna muy alta en los ítems del informe de calidad de cuidado. Este elevado valor sugiere que los ítems del cuestionario están altamente correlacionados entre sí, indicando una excelente fiabilidad del instrumento para medir de manera consistente los semblantes de la calidad de cuidado evaluados en el estudio.

Confiabilidad y complacencia del paciente

Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	20

Se observan un indicador de 0.902, lo cual muestra una alta estabilidad interna en los ítems del cuestionario de satisfacción del paciente. Este valor sugiere que el cuestionario presenta una fiabilidad sólida, ya que los ítems están bien correlacionados entre sí y reflejan de manera consistente las percepciones de complacencia de los pacientes.

Alfa de Cronbach de los ítems del informe de satisfacción del paciente

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	63.9612	122.994	0.806	0.891
Pregunta 2	64.1553	121.995	0.763	0.891
Pregunta 3	63.9563	122.042	0.742	0.892
Pregunta 4	64.2087	121.961	0.807	0.890
Pregunta 5	63.8398	122.613	0.838	0.890
Pregunta 6	65.9466	142.509	-0.163	0.913
Pregunta 7	63.8689	122.475	0.766	0.891
Pregunta 8	64.9029	128.108	0.541	0.897
Pregunta 9	64.4417	124.160	0.706	0.893
Pregunta 10	63.7816	126.630	0.584	0.896
Pregunta 11	65.9078	139.626	-0.034	0.912
Pregunta 12	65.0874	126.724	0.424	0.901
Pregunta 13	64.8350	124.802	0.513	0.898
Pregunta 14	64.7476	129.273	0.491	0.899
Pregunta 15	64.5583	128.433	0.493	0.898
Pregunta 16	64.8495	132.050	0.286	0.904
Pregunta 17	64.6748	126.591	0.534	0.897
Pregunta 18	64.5340	128.026	0.494	0.898
Pregunta 19	64.9175	122.866	0.619	0.895
Pregunta 20	64.9175	122.866	0.619	0.895

Se observa un Alfa de Cronbach por encima de los 0.850, lo que muestra una alta firmeza interna en los ítems del informe de satisfacción del cliente. Este resultado sugiere que el cuestionario tiene una fiabilidad robusta, ya que los ítems muestran una correlación significativa entre sí, reflejando de manera coherente la satisfacción del cliente.

RESULTADOS

4.1.1. Gráficos descriptivos

Tabla 1. Análisis de la variable calidad de atención de la COUPT atendidos el año 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	129	62.6	62.6	65.5
Alto	71	34.5	34.5	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

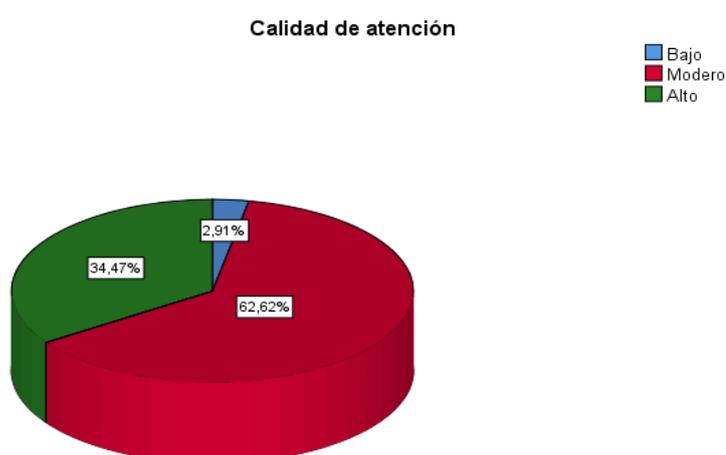


Figura 3.

Interpretación: Tabla 1 y la Figura 3, observamos que un 62.62% de los encuestados piensan que la calidad de cuidado en la COUPT en el año 2023 se sitúa en un nivel moderado. En contraste, el 34.47% de los participantes califican la eficacia de cuidado como alta, lo que sugiere una percepción positiva significativa. Solo el 2.91% de los encuestados perciben la calidad de atención como baja, indicando áreas potenciales de mejora. Estos datos reflejan una predominancia de opiniones sobre la calidad de atención que se encuentra en un rango intermedio, con una mayor concentración en niveles moderados y altos.

Tabla 2. Dimensión de elementos tangibles de los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	130	63.1	63.1	66.0
Alto	70	34.0	34.0	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

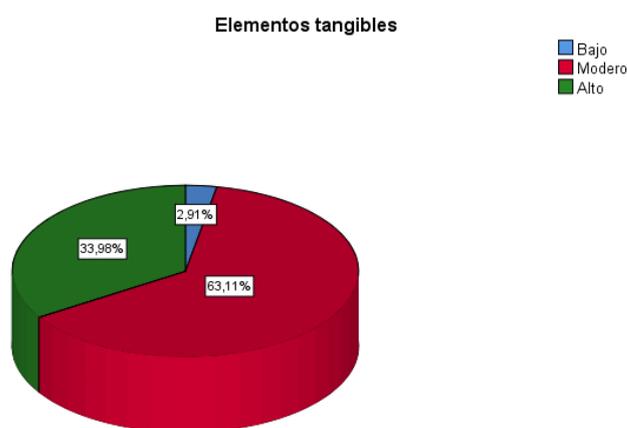


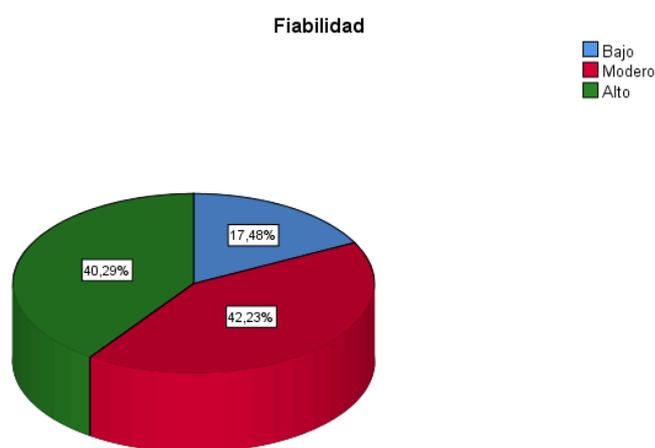
Figura 4.

Interpretación: Tabla 2 y la Figura 4, evidenciamos el 63.11% de los encuestados perciben que los elementos tangibles de la COUPT en 2023 se sitúan en un nivel moderado. Un 33.98% considera que estos elementos se encuentran en un nivel alto, lo que indica una evaluación positiva significativa. Por otro lado, el 2.91% de los participantes evalúa los elementos tangibles como de bajo nivel, sugiriendo que existe un pequeño porcentaje que percibe deficiencias en esta área. Estos resultados muestran una tendencia general hacia una valoración moderada de los elementos tangibles, con una notable proporción de opiniones favorables.

Tabla 3. Análisis de la fiabilidad de los usuarios de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	36	17.5	17.5	17.5
Moderado	87	42.2	42.2	59.7
Alto	83	40.3	40.3	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

*Figura 5.*

Interpretación: En la Tabla 3 y la Figura 5, se muestra que el 42.23% de los encuestados perciben la fiabilidad en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en 2023 como moderada. Mientras tanto, el 40.29% de los participantes evalúan la fiabilidad en un nivel alto, indicando una apreciación positiva significativa de este aspecto. Sin embargo, el 17.48% de los encuestados considera que la fiabilidad se encuentra en un nivel bajo, sugiriendo que una parte de los usuarios percibe áreas de mejora en esta dimensión. Estos datos reflejan una distribución mixta en la percepción de la fiabilidad, con una tendencia mayor hacia la evaluación positiva, pero también con una proporción considerable que señala deficiencias.

Tabla 41. Capacidad de respuesta de los pacientes de COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	5.8	5.8	5.8
Moderado	170	82.5	82.5	88.3
Alto	24	11.7	11.7	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.



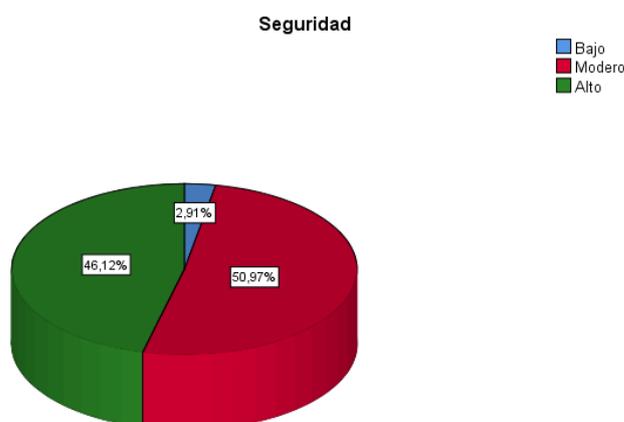
Figura 6.

Interpretación: En la Tabla 4 y la Figura 6, se observa que el 82.52% de los encuestados perciben la capacidad de respuesta en la COUPT en 2023 como moderada. En contraste, solo el 11.65% de los participantes la califican como alta, lo que indica una menor proporción de usuarios que consideran que la capacidad de respuesta excede las expectativas. Asimismo, el 5.83% de los encuestados evalúa la capacidad de respuesta en un nivel bajo, sugiriendo que una pequeña parte de los usuarios experimenta insatisfacción en esta área. Estos resultados destacan una percepción predominantemente moderada en cuanto a la capacidad de contestación del servicio.

Tabla 5. Dimensión de seguridad en los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	105	51.0	51.0	53.9
Alto	95	46.1	46.1	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

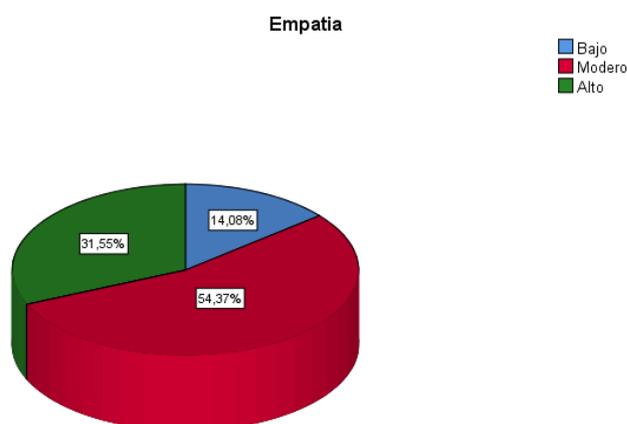
*Figura 7.*

Interpretación: Tabla 5 y la Figura 7, observamos que un 50.97% de los encuestados perciben la seguridad en la COUPT en 2023 como moderada. En contraste, el 46.12% considera que la seguridad alcanza un nivel alto, lo que muestra una apreciación positiva en la mayoría de los casos. Sin embargo, un 2.91% de los encuestados evalúa la seguridad en un nivel bajo, sugiriendo que una pequeña fracción de los usuarios experimenta preocupaciones o insatisfacción en este aspecto. Estos datos reflejan una percepción mayormente equilibrada de la seguridad en el servicio.

Tabla 6. Empatía de los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	29	14.1	14.1	14.1
Modero	112	54.4	54.4	68.4
Alto	65	31.6	31.6	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

*Figura 8.*

Interpretación: Tabla 6 y Figura 8, evidencia un 54.37% que los encuestados perciben la empatía en la COUPT en 2023 como moderada. Por otro lado, el 31.55% consideran que la empatía se manifiesta en un nivel alto, indicando una apreciación positiva significativa. Sin embargo, el 14.08% de los encuestados reporta que la empatía se encuentra en un nivel bajo, sugiriendo que una porción de los usuarios tiene reservas o insatisfacción respecto a este aspecto del servicio. Estos resultados muestran una distribución variada en la percepción de la empatía en la atención brindada.

Variable satisfacción del paciente de los pacientes de la COUPT de Tacna

Tabla 7. Análisis de la variable satisfacción de los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	137	66.5	66.5	69.4
Alto	63	30.6	30.6	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.



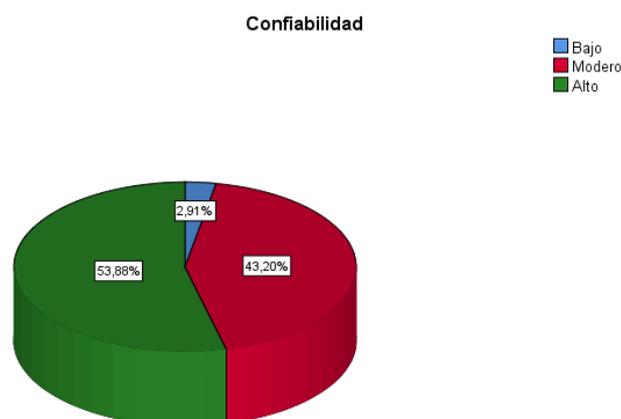
Figura 9.

Interpretación: Tabla 7 y Figura 9, evidencia un 66.50% de los encuestados perciben satisfacción en la COUPT en 2023 como moderada. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios piensan, aunque el cuidado es adecuado, hay margen para mejorar. Un 30.58% de los participantes reporta una satisfacción alta, indicando que están muy satisfechos con el servicio recibido. Finalmente, el 2.91% de los encuestados considera que la satisfacción es baja, lo que indica que una pequeña proporción de pacientes no está conforme con la calidad de la atención proporcionada. Estos datos reflejan una tendencia general hacia una satisfacción moderada, con un segmento notable de pacientes satisfechos y un grupo menor con insatisfacción.

Tabla 8. Confiabilidad de los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	89	43.2	43.2	46.1
Alto	111	53.9	53.9	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

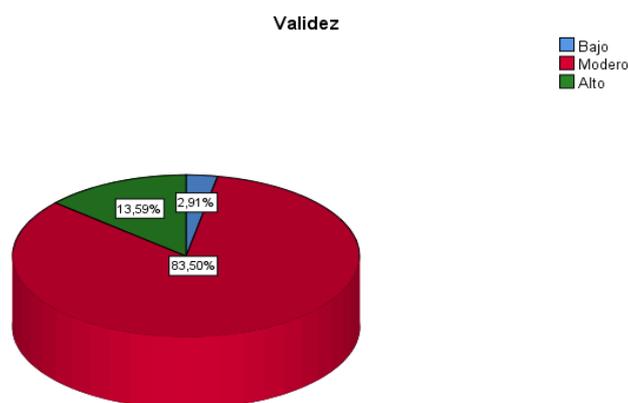
*Figura 10.*

Interpretación: Tabla 8 y Figura 10, observamos un 53.88% de los encuestados perciben la confiabilidad en la COUPT en 2023 como alta, lo que sugiere que más de la mitad de los pacientes consideran que el servicio es confiable. Por otro lado, el 43.20% de los participantes evaluó la confiabilidad en un nivel moderado, indicando que, aunque la mayoría encuentra el servicio razonablemente confiable, aún hay áreas que podrían mejorarse. Solo el 2.91% de los encuestados reporta una confiabilidad baja, lo que refleja que una pequeña proporción de pacientes tiene preocupaciones significativas sobre la fiabilidad del servicio. Estos resultados destacan una percepción general positiva de la confiabilidad, con una pequeña fracción de insatisfacción.

Tabla 9. Validez de los pacientes de la COUPT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	2.9	2.9	2.9
Moderado	172	83.5	83.5	86.4
Alto	28	13.6	13.6	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

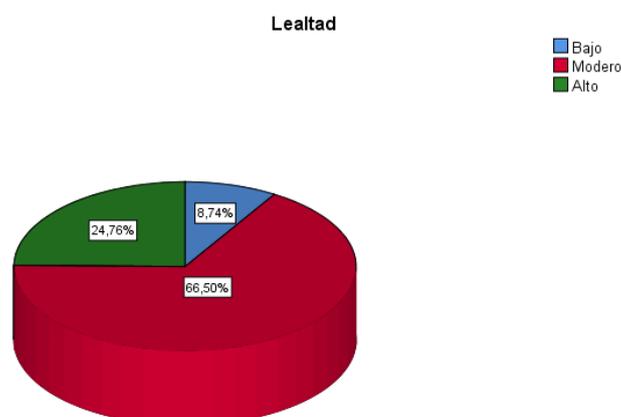
*Figura 11.*

Interpretación: Tabla 9 y Figura 11, evidenciamos un 83.50% de los usuarios perciben la validez del servicio en la COUPT en 2023 en un nivel moderado. Esto indica que una gran mayoría considera que el servicio cumple adecuadamente con los estándares de validez, aunque no de manera excepcional. Además, el 13.59% de los participantes evaluó la validez en un nivel alto, sugiriendo que esta porción de pacientes encuentra que el servicio supera las expectativas en cuanto a su validez. Finalmente, el 2.91% de los encuestados reporta que la validez se encuentra en un nivel bajo, lo que refleja que una pequeña minoría tiene serias reservas sobre la validez del servicio. Estos resultados indican una percepción predominante de validez moderada con una ligera fracción de alta satisfacción y escasa insatisfacción.

Tabla 10. *Lealtad de los pacientes de la COUPT*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	18	8.7	8.7	8.7
Moderado	137	66.5	66.5	75.2
Alto	51	24.8	24.8	100.0
Total	206	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia en SPSS.

*Figura 12.*

Interpretación: Tabla 10 y Figura 12, se puede apreciar que el 66.50% de los encuestados evalúan la lealtad hacia la COUPT en 2023 como moderada. Esto sugiere que una mayoría significativa percibe un nivel de lealtad intermedio hacia la clínica. Además, el 24.76% respecto a los participantes piensan que la lealtad se halla en un grado alto, indicando que una porción considerable de los pacientes muestra un fuerte compromiso con el servicio ofrecido. Por último, el 2.91% de los encuestados estima que la lealtad está en un nivel bajo, lo que refleja que una pequeña minoría siente una débil afinidad con la clínica. Estos datos destacan una predominancia de lealtad moderada, con una porción destacable de alta lealtad y una mínima insatisfacción.

4.1.2. Prueba de normalidad

Tiene como objetivo evaluar si los datos recolectados siguen una distribución normal. Los planteamientos de hipótesis para esta prueba son los siguientes:

Ho: Significancia > 0.05 : En este caso se ajusta de forma normal a una distribución.

Ha: Significancia. < 0.05 : En este caso no se ajusta de forma normal a una distribución.

Tabla II. *Ensayo de normalidad en la calidad de atención de pacientes en la COUPT*

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad de atención	0.080	206	0.003	0.942	206	0.000
Elementos tangibles	0.154	206	0.000	0.946	206	0.000
Fiabilidad	0.126	206	0.000	0.957	206	0.000
Capacidad de respuesta	0.126	206	0.000	0.928	206	0.000
Seguridad	0.192	206	0.000	0.873	206	0.000
Empatía	0.152	206	0.000	0.940	206	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se observa que el grado de sig. obtenido es 0.000, el cual es significativamente menor frente a un 0.05. Esto implica que se debe rechazar la hipótesis nula, que postulaba que los datos se ajustan a una distribución normal. En consecuencia, se admite la hipótesis alternativa, el cual establece que los datos no continúan un repartimiento normal. Este resultado sugiere que los datos presentan características que desvían su comportamiento de la distribución normal teórica, y, por lo tanto, se deberán considerar métodos estadísticos alternativos o transformaciones de datos para realizar un análisis más preciso.

Tabla 12. Ensayo, variable de satisfacción en los pacientes de la COUPT

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción de paciente	0.121	206	0.000	0.848	206	0.000
Confiabilidad	0.152	206	0.000	0.861	206	0.000
Validez	0.203	206	0.000	0.838	206	0.000
Lealtad	0.135	206	0.000	0.944	206	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se puede observar que el grado de sig. es 0.000, lo cual es inferior frente a un 0.05. Este resultado lleva a la decisión de rechazar la hipótesis nula, que sostenía que los datos se ajustan a una distribución normal. Por ende, se admite la hipótesis alternativa, indicando que la data no sigue una distribución normal. Esta conclusión sugiere que los datos analizados presentan características que los alejan de la distribución normal esperada, y se deberá considerar el uso de técnicas estadísticas no paramétricas o ajustes en el análisis para manejar adecuadamente la no normalidad de los datos.

4.2. Comprobación de la hipótesis

Hipótesis general

Ho: Entre la calidad de atención y satisfacción, no existe un vínculo significativo en los pacientes de la COUPT en 2023.

Ha: Entre la calidad de atención y satisfacción, existe un vínculo significativo en los pacientes de la COUPT en 2023.

Tabla 13. *Relación de Rho Spearman, calidad de atención y satisfacción del paciente*

Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	0,746**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coefficiente de correlación	0,746**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0.5\%$ o $0.05 =$ Se admite la hipótesis nula (H_0).

Significancia. $< 0.5\%$ o $0.05 =$ Se admite la hipótesis alternativa (H_a).

Interpretación: respecto al análisis del coeficiente de relación de Rho de Spearman, observamos el valor P (Sig.) de 0.000, significativamente menor al umbral 0.05 (5%). Dado que este es un test bilateral, rechazando la hipótesis nula (H_0), la cual postulaba la ausencia de vínculo de la calidad de atención y satisfacción del usuario. Aceptando la hipótesis alternativa (H_a), que indica una relación significativa entre estas dos variables.

La correlación encontrada es del 74.6%, lo que sugiere una relación fuerte y positiva entre la eficacia de cuidado y la complacencia del usuario en la COUPT en el año 2023. Esto involucra que mientras se mejora la eficacia de cuidado, también incrementa la complacencia del paciente, evidenciando una relación robusta entre estas dos variables.

Hipótesis específica 1

H₀: Entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, no existe un vínculo con el paciente en la COUPT año 2023.

H_a: Entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, existe un vínculo con el paciente en la COUPT año 2023.

Tabla 14. Relación de Rho Spearman, elementos tangibles y satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	Elementos tangibles 1.000	Satisfacción de paciente ,639**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coeficiente de correlación	,639**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0.5\%$ o 0.05 = Se admite hipótesis nula.

Significancia. $< 0.5\%$ o 0.05 = Se admite la hipótesis alternativa.

Interpretación: En el análisis utilizando el factor de relación de Rho de Spearman, observamos significancia (P-valor) de 0.000, menor al umbral de 0.05 (5%), considerando que se trata de una prueba bilateral. Bajo esta premisa rechazamos la hipótesis nula (H_0), la cual afirma que no haber vínculo con las variables de elementos tangibles y satisfacción del paciente en la COUPT en 2023. En su lugar, se admite la hipótesis alternativa (H_a), que indica un vínculo significativo entre estas variables. El análisis indica que la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente es significativa, bajo un grado de relación del 63.9%.

Hipótesis específica 2

H_0 : Entre fiabilidad y satisfacción del paciente, no existe un vínculo.

H_a : Entre fiabilidad y satisfacción del paciente, existe un vínculo.

Tabla 15. Correlación de Rho Spearman, fiabilidad y satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción de paciente
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,741**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	206	206
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coefficiente de correlación	,741**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0.5\%$ o 0.05 = Se admite la hipótesis nula.

Significancia. $< 0.5\%$ o 0.05 = Se admite la hipótesis alternativa.

Interpretación: En el análisis del coeficiente de relación de Rho de Spearman, se evidencia un valor significativo (P-valor) de 0.000, que es inferior de 0.05 (o 5%). Dado que se trata de una prueba bilateral, esto implica que la hipótesis nula se debe rechazar. En consecuencia, se admite la hipótesis alternativa, indicando que mantiene un vínculo significativo entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la COUPT en 2023. El grado de relación encontrado es del 74.1%, lo que refleja una asociación considerable entre ambas variables.

Hipótesis específica 3

Ho: Entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, no existe un vínculo significativo.

Ha: Entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente, existe un vínculo significativo.

Tabla 16. Relación Rho Spearman, capacidad de contestación y satisfacción del usuario

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	Capacidad de respuesta	Satisfacción de paciente
		Sig. (bilateral)	1.000	,601**
		N	206	206
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coeficiente de correlación	,601**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0,5\%$ o $0,05$ = Se admite la hipótesis nula

Significancia. $< 0,5\%$ o $0,05$ = Se admite la hipótesis alterna

Interpretación: En el análisis del factor de relación de Rho de Spearman, evidenciamos un valor de significancia (P-valor) de 0,000, que es inferior al umbral del 0,5% o 0,05 (0,01/2). Dado que se trata de una prueba bilateral, se resuelve ignorar la hipótesis nula. Esto lleva a aceptar la hipótesis alternativa de la investigación, la cual postula que la capacidad de contestación está significativamente correlacionada con la complacencia del usuario. El grado de relación observado es del 60,1%, indicando una asociación notable entre estas variables.

Hipótesis específica 4

Ho: Entre la seguridad y satisfacción del usuario, no existe vínculo.

Ha: Entre la seguridad y satisfacción del usuario, existe vínculo.

Tabla 172. *Correlación Rho Spearman, seguridad y satisfacción del usuario*

Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	Seguridad	Satisfacción de paciente
		Sig. (bilateral)	1.000	,634**
		N	206	0.000
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coefficiente de correlación	,634**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	206	206

***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0,5\%$ o $0,05 =$ Se admite la hipótesis nula

Significancia. $< 0,5\%$ o $0,05 =$ Se admite la hipótesis alterna

Interpretación: En el análisis del coeficiente de relación de Rho de Spearman, evidenciamos un P-valor 0,000, menor al umbral $0,5\%$ o $0,05$ ($0,01/2$). Debido a que se cataloga como una prueba bilateral, tomamos la disposición de ignorar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador. Esto indica que la seguridad está significativamente relacionada con la satisfacción del paciente, con un grado de relación del $63,4\%$, lo que refleja una asociación considerable entre estas dos variables.

Hipótesis específica 5

Ho: Entre empatía y satisfacción del usuario, no existe vínculo.

Ha: Entre empatía y satisfacción del usuario, existe vínculo.

Tabla 18. *Relación Rho Spearman, empatía y satisfacción del usuario*

Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Empatía 1.000	Satisfacción de paciente ,681**
		N	206	206
Rho de Spearman	Satisfacción de paciente	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,681**	1.000
		N	206	206

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Significancia. $> 0,5\%$ o $0,05$ = Admitimos la hipótesis nula

Significancia. $< 0,5\%$ o $0,05$ = Admitimos la hipótesis alterna

Interpretación: En el factor de relación de Rho de Spearman, evidencia un P - valor 0,000, lo cual es significativamente menor al umbral de 0.5% o 0.05 (0.01/2). Al tratarse de una prueba bilateral, se toma la disposición de ignorar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alterna de la investigación. Este resultado indica que la empatía tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente, alcanzando un grado de relación del 68.1%. Este nivel de correlación sugiere que a medida que aumenta la empatía percibida por los pacientes, su satisfacción también tiende a incrementarse de manera considerable, lo cual subraya la importancia de este factor en la calidad del servicio clínico ofrecido.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se centró en analizar el vínculo que mantiene la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios en la COUPT durante el año 2023. Los hallazgos indicaron un p-valor de 0,000, lo que es considerablemente menor que el umbral establecido de 0,05, lo que llevó a ignorar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación. Esto confirma el vínculo significativo que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, alcanzando un alto grado de correlación del 74,6%. Esta fuerte relación sugiere que el incremento en el servicio brindado como consecuencia genera un impacto directo y notable en cómo los usuarios perciben su experiencia en la clínica.

En un contexto similar, Fariño et al. realizaron una investigación que evaluó la complacencia en los clientes en unidades de cuidado primario de salud. La data reveló que el 77% de los encuestados se muestran conformes sobre el equipamiento e infraestructura del centro, y el 83% valoraron positivamente la cantidad y confort de las camillas. Estos resultados resaltan cómo los aspectos tangibles y la eficacia del servicio influyen directamente en la complacencia del cliente, lo que refuerza la idea de que la calidad en el servicio, tanto en lo intangible como en lo físico, es un factor clave para desempeñar con las expectativas de los usuarios. (10).

Al comparar los resultados obtenidos en la presente investigación con otros estudios, se observa que el 63.11% de los encuestados de la COUPT perciben los elementos tangibles (equipamiento e infraestructura) como de nivel moderado. Esto es consistente con las investigaciones de Fariño et al., donde un porcentaje significativo de usuarios también reportó satisfacción con la infraestructura y equipamiento en centros de atención primaria.

En la indagación ejecutada por Fabian et al. sobre el vínculo entre satisfacción del paciente y calidad de atención, se evidencia de un 96.70% de usuarios percibió una alta eficiencia en el servicio, por otro lado, el 3.30% mostró insatisfacción con la eficiencia. Además, un 96.70% de los usuarios expresaron satisfacción respecto al cuidado recibido, solo el 3.30% manifestaron insatisfacción, sin ninguna indicación de satisfacción moderada. Estos resultados refuerzan la conclusión de que en clínicas donde la eficiencia de cuidado es percibida como alta, la complacencia de los usuarios comprende a ser proporcionalmente elevada, mientras que la percepción de calidad baja genera insatisfacción en un menor porcentaje de usuarios. (13). En la investigación de Fabian et al., llevada a cabo en una cadena de clínicas odontológicas ubicadas en distritos de clase media alta, se observó un enfoque especializado en la satisfacción del paciente a través de una atención de alta calidad, lo cual refleja un contexto más favorable en cuanto a infraestructura y recursos. Al comparar estos resultados con los de la presente investigación, se evidencia que el 66,50% de los encuestados en la COUPT consideran que la satisfacción del paciente se encuentra en un nivel moderado, sugiriendo un margen de mejora en comparación con las clínicas de Lima.

A nivel local, la investigación de Pilco, cuyo objetivo fue demostrar el vínculo entre la calidad de atención y satisfacción del cliente, concluyó que el 85,96% de los pacientes observan una alta eficiencia respecto a la atención, mientras que un 14,04% la considera de calidad regular. En cuanto a la satisfacción, un 90,94% de los usuarios manifestaron una alta complacencia con los servicios recibidos, y solo un 9.06% indicó una satisfacción regular. Estos resultados reflejan que, a nivel local, las instituciones de salud pública han logrado mantener altos niveles de satisfacción del paciente, aunque la percepción de calidad sigue siendo un factor determinante en la experiencia de los usuarios. (15).

Plasmando una asimilación con los resultados logrados en la investigación, se observa que un 62,62% respecto a los encuestados piensan que la eficacia de atención en la COUPT en el año

2023 se encuentra en un nivel moderado. A su vez, el 66.50% de los encuestados señalan que la complacencia del usuario también se halla en un grado moderado. Estos datos sugieren una relación estrecha entre la percepción de la calidad de atención brindada y el nivel de satisfacción del paciente, lo que indica que, aunque la atención es aceptable, existe un margen para mejorar ambos aspectos a fin de alcanzar una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

CONCLUSIONES

1. Existe diferencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en la COUPT en el año 2023.
2. Se evidencia relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes de la COUPT en el año 2023.
3. Existe relación de la fidelidad entre la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes de la COUPT en el año 2023.
4. Se evidencia relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de la COUPT en el año 2023.
5. Se establece relación entre la seguridad y la satisfacción de los pacientes de la COUPT en el año 2023.
6. Existe relación entre empatía y satisfacción de los pacientes de la COUPT en el año 2023.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la calidad de atención de la COUPT a través de la implementación de programas de capacitación continua para todo el personal docente y administrativo, tales como mejorar habilidades técnicas, éticas, de trato interpersonal, entre otros temas.
2. Realizar el mantenimiento de los equipos, unidades dentales y compresoras para garantizar un óptimo funcionamiento en beneficio de los pacientes que se atiendan en la COUPT.
3. Aplicar periódicamente encuestas a los pacientes que se atienden en el COUPT para medir la satisfacción por el servicio recibido.

BIBLIOGRAFÍA

1. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. 2020;(145-152).
2. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo Servqual. Revista de investigación en salud, Universidad de Boyacá. 2019;(55-71).
3. Cañon A, Rubio D. Importancia de la utilización del modelo Servqual a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016. 2018: p. 1-34.
4. Garcia C. Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en pacientes atendidos del centro odontológico Flores de Morrope, 2021. 2021..
5. Atachao K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud Morro de Arica, Ayacucho, 2017. 2018..
6. Yovera C, Rodríguez J. El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales. 2018.
7. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junón. Revista San Gregorio. 2018.
8. Peñafort V, Ramírez E, García S. Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo Servqual. Universidad de la Amazonía. 2020: p. 1-10.
9. Chujandama H, Donayre C, Huamani D, Rojas C. Aplicación del modelo Servqual para evaluar calidad y satisfacción percibida de los servicios médicos ambulatorios en la red clínicas privadas Los Álamos. 2020..
10. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista espacios. 2018; 39(32).
11. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista cubana de enfermería. 2021.
12. Cueva Y. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de Cred del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - Julio de 2017. [Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. 2017.

13. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de Clínicas odontológicas. Lima - Perú, 2019-2020. *Horizonte medico*. 2022.
14. Rivera J. Nivel de satisfacción como percepción de calidad de los procesos que brinda el sistema de atención móvil de urgencias de Tacna, Enero - Junio del año 2022. 2022.
15. Pilco M. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue, Tacna - 2023. 2023..
16. Zurita B. Calidad de la atención de la salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 1997;(9-13).
17. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. 2019; 1-15.
18. Osejos A, Merino J. Modelo Servqual como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón JIPIJAPA. 2020;(79-92).
19. Araujo L, López C. Estado del arte de los estudios del modelo Servqual en la gestión pública. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. 2022: p. 64-82.
20. Arteta L, Palacio K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de salud pública*. 2018.
21. Jokel C. Satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería durante el post quirúrgico inmediato. 2022..
22. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Revista archivos venezolanos de farmacología y terapéutica*. 2020;; p. 1-10.
23. Mira J, Aranz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina clínica*. 2000;; p. 26-33.
24. Callupe J. Calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio del laboratorio de Policlínica médicos sin frontera de Junín, 2021. 2021.
25. Árias J. Proyecto de tesis, guía para la elaboración. 2020.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿De qué manera se interrelacionan la calidad de atención con la satisfacción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles y el nivel de satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes de la COUPT, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción de los pacientes en la COUPT, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la empatía y la satisfacción del paciente de la COUPT, 2023?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la COUPT durante el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la relación de los elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT en el 2023.</p> <p>Identificar la relación de la fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.</p> <p>Analizar la relación la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.</p> <p>Establecer la relación de la seguridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.</p> <p>Analizar la relación entre la empatía con la satisfacción de los pacientes atendidos en la COUPT durante el año 2023.</p>	<p>Hipótesis General Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en las instalaciones COUPT, 2023. Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la COUPT, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la COUPT, atendidos en el 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en la COUPT, durante el año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente COUPT, atendidos durante el 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la percepción de seguridad y la satisfacción del paciente en la COUPT, durante el año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del paciente COUPT, atendidos el 2023.</p>	<p>Calidad de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Fiabilidad • Capacidad de Respuesta • Seguridad • Empatía <p>Satisfacción del paciente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Validez • Lealtad 	<p>Tipo de investigación BASICA de enfoque CUANTITATIVO</p> <p>Diseño de investigación No experimental, corte transversal</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p> <p>Población y Muestra 206 personas atendidas en la COUPT</p>

Activar Win
Ir a Configurac

ANEXO 01

INSTRUMENTO 1

Cuestionario SERVQUAL para medir la calidad de atención

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir la calidad de atención. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	En la clínica, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.					
2	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.					
3	La clínica cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.					
4	La clínica tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba					
6	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.					
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					
8	La primera vez que acudió a la clínica, el odontólogo realizó bien el servicio.					
9	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.					

Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	El tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo fue satisfactorio.					
11	El odontólogo le brinda el tiempo necesario para poder atenderle.					
12	Ante alguna consulta, el odontólogo resolvió su duda en un tiempo prudente					
13	El odontólogo evidencia ser competente para brindar un pronto servicio odontológico.					
14	El odontólogo siempre está a disposición para ayudarlo.					
Dimensión 4: Seguridad						
15	Le inspira confianza y seguridad el comportamiento que demuestra el odontólogo					
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.					
17	La igualdad para todos los pacientes es una virtud del odontólogo.					
18	Al brindar el servicio odontológico, el profesional demuestra ser organizado.					
Dimensión 5 : Empatía						
19	Los intereses del paciente son de importancia del odontólogo.					
20	La clínica ofrece horarios convenientes para las citas de los pacientes.					
21	El odontólogo comprende las necesidades específicas del paciente.					
22	Ud. Considera que el odontólogo demuestra paciencia durante el tratamiento.					

INSTRUMENTO 2

Cuestionario para medir la satisfacción del paciente

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir la satisfacción del paciente. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión 1: Confiabilidad		1	2	3	4	5
1	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.					
2	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.					
3	El odontólogo le explicó claramente el diagnóstico.					
4	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.					
5	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.					
6	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.					
7	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.					
8	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.					
Dimensión 2: Validez						
9	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada					
10	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.					
11	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.					
12	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.					
13	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.					

14	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.					
15	El profesional odontólogo es eficiente con su labor.					
Dimensión 3: Lealtad						
16	Normalmente usted cumple con asistir a sus citas programadas.					
17	Usted participa frecuentemente en las actividades de salud bucal organizadas por la clínica.					
18	El respeto es primordial en su trato frente al odontólogo					
19	Usted conoce los límites de la atención odontológica en la clínica.					
20	Después de la atención recibida del odontólogo, usted normalmente se encuentra motivado.					

MUCHAS GRACIAS

ANEXO 02

Validación de juicio de expertos de los instrumentos

Instrumento calidad de atención

COEFICIENTE V DE AIKEN – CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

Nº de jueces:	3
Número de valores de la escala de valoración:	2

El coeficiente V de Aiken es 1.00 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable calidad de atención odontológica, posee una buena validez.

Instrumento satisfacción de los pacientes

COEFICIENTE V DE AIKEN – SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

N° de jueces:	3
Número de valores de la escala de valoración:	2

El coeficiente V de Aiken es 1.00 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción del paciente, posee una buena validez.

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad de atención odontológica

Ítems Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Suma de ítems
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	81
2	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	80
3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	89
4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	69
5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	94
6	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	68
7	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	74
8	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	65
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	64

VARP 1	1.2	1.0	0.5	0.4	0.5	0.7	1.1	0.3	0.9	0.5	1.2	0.5	0.3	1.1	0.4	0.7	0.7	0.6	0.5	0.3	0.8	0.7	116.18	: S ²
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	------------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems 22
 Sumatoria de las varianzas de los ítems 14.69
 $\sum S_i^2$: La varianza de la suma de los ítems 116.18
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.915

Análisis: Coeficiente de confiabilidad es $\alpha = 0.915$ lo que corrobora que el instrumento es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

Ítems Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Suma de ítems	
1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	72
2	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	66	
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	94	
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	79
5	5	3	3	5	4	2	5	4	2	5	2	4	4	2	2	5	3	3	5	5	73	
6	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	63	
7	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	5	5	82	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	
9	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	5	88	
10	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	58	

VARP 1	0.5	1.0	0.9	0.5	1.4	0.9	0.7	0.4	1.4	1.4	1.4	1.1	1.4	1.1	1.3	1.6	0.8	1.2	0.5	0.8	187.17	: S ²
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	------------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems 20
 Sumatoria de las varianzas de los ítems 20.37
 $\sum S_i^2$: La varianza de la suma de los ítems 187.17
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.938

Análisis: Coeficiente de confiabilidad es $\alpha = 0.938$ lo que corrobora que el instrumento es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

ANEXO 03**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, con DNI.....

DECLARO

Que responderé las encuestas que el Bach. Enmanuel Giordano Casas Morales me ha explicado para poder realizar su Proyecto de Tesis :”CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023”; donde me explica el objetivo de dicha tesis que es determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción que el paciente obtiene en dicha práctica odontológica de la Universidad Privada de Tacna, lo cual es conveniente tener una respuesta verdadera para poder saber cuál es la relación que tienen estas dos variables como es la calidad y la satisfacción, estas preguntas ayudaran para mejorar la atención en la clínica de la Universidad Privada de Tacna también ayudara a expandir el propósito del estudio acerca de la calidad de atención en la clínica por consiguiente estos hallazgos serán organizados en una propuesta que se sumará al conjunto de conocimientos en ciencias de la salud.

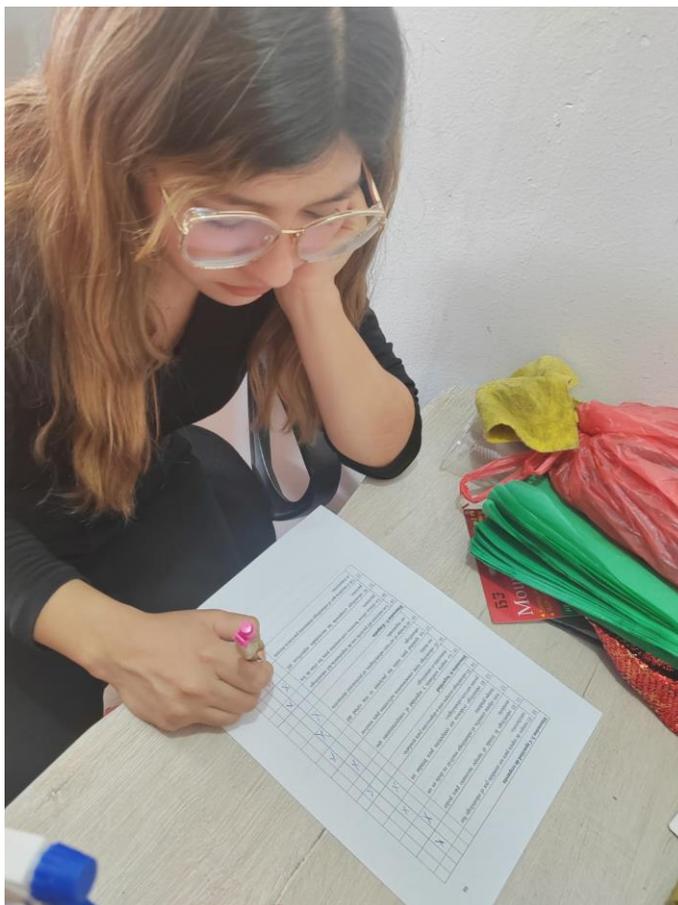
.....

Firma

ANEXO 04

FOTOGRAFIA DE PACIENTES ENCUESTADOS





CUESTIONARIO 1

Cuestionario para medir la calidad de atención

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir la calidad de atención. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente.

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	En la clínica, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.				X	
2	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.				X	
3	La clínica cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.			X		
4	La clínica tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.			X		
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba				X	
6	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.		X			
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					X
8	La primera vez que acudió a la clínica, el odontólogo realizó bien el servicio.				X	
9	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.				X	
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						

INSTRUMENTO 2

Cuestionario para medir la satisfacción del paciente

Estimado(a) cliente, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir la satisfacción del paciente. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

N	1	2	3	4	5
LEYENDA	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión 1: Confiabilidad		1	2	3	4	5
1	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.			X		
2	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.			X		
3	El odontólogo le explicó claramente el diagnóstico.				X	
4	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.			X		
5	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.	X				
6	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.			X		
7	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.			X		
8	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.				X	
Dimensión 2: Validez						
9	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada		X			
10	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.			X		
11	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.			X		
12	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.			X		
13	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.				X	
14	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.			X		

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Ariana Rosa Vera con DNI 75498432

DECLARO

Que responderé las encuestas que el Bch. Emmanuel Giordano Casas Morales me ha explicado para poder realizar su Proyecto de Tesis :“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023”; donde me explica el objetivo de dicha tesis que es determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción que el paciente obtiene en dicha practica odontológica de la Universidad Privada de Tacna, lo cual es conveniente tener una respuesta verdadera para poder saber cuál es la relación que tienen estas dos variables como es la calidad y la satisfacción, estas preguntas ayudaran para mejorar la atención en la clínica de la Universidad Privada de Tacna también ayudara a expandir el propósito del estudio acerca de la calidad de atención en la clínica por consiguiente estos hallazgos serán organizados en una propuesta que se sumará al conjunto de conocimientos en ciencias de la salud.



Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Isaac Huelpa Silva con DNI 47056174

DECLARO

Que responderé las encuestas que el Bch. Enmanuel Giordano Casas Morales me ha explicado para poder realizar su Proyecto de Tesis : "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL PACIENTE DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, 2023"; donde me explica el objetivo de dicha tesis que es determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción que el paciente obtiene en dicha practica odontológica de la Universidad Privada de Tacna, lo cual es conveniente tener una respuesta verdadera para poder saber cuál es la relación que tienen estas dos variables como es la calidad y la satisfacción, estas preguntas ayudaran para mejorar la atención en la clínica de la Universidad Privada de Tacna también ayudara a expandir el propósito del estudio acerca de la calidad de atención en la clínica por consiguiente estos hallazgos serán organizados en una propuesta que se sumará al conjunto de conocimientos en ciencias de la salud.



.....

Firma