



Horizonte sanitario

ISSN (en línea): 2007-7459

Satisfacción y calidad brindada por estudiantes en clínicas estomatológicas de universidades privadas del noroeste peruano

Satisfaction and quality provided by students in dental clinics at private universities in northwestern Peru

Artículo Original DOI: 10.19136/hs.a24.2.6086

Rufina Alicia Vergara Sánchez ¹ 

Verónica Raquel Solórzano Álvarez ² 

Paola Beatriz La Serna Solari ³ 

Melissa Pinella Vega ⁴ 

Correspondencia: Paola Beatriz La Serna Solari. Dirección postal: Universidad Señor de Sipán. Km. 5, Carretera a Pimentel, Distrito de Pimentel, Chiclayo. C.P. 14000. Lambayeque, Perú.
Correo electrónico: solaripb@crece.uss.edu.pe



Licencia CC-BY-NC-ND



¹ Estudiante de Licenciatura en Medicina. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. México.

² Estudiante de Licenciatura en Medicina. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. México.

³ Estudiante de Licenciatura en Medicina. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. México.

⁴ Estudiante de Licenciatura en Medicina. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. México.

⁵ Doctora en Ciencias Pedagógicas. Profesor Investigador, adscrita al departamento de Ciencias de la Medicina. Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo. Chetumal, Quintana Roo. México.



Resumen

Objetivo: Analizar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por estudiantes de pregrado en las clínicas estomatológicas de dos universidades privadas del noroeste de Perú.

Materiales y métodos: Se trató de una investigación cuantitativa, de tipo básico, con un diseño no experimental, correlacional, de nivel descriptivo y corte transversal. La muestra no probabilística estuvo compuesta por 134 pacientes. Los instrumentos de recolección fueron un Cuestionario de Satisfacción del Paciente sometido previamente a juicio de expertos para su validación de contenido y la Escala de Evaluación de la Calidad de Atención del Ministerio de Salud del Perú (MINSA), ambos en escala tipo Likert.

Resultados: Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción fue elevado, con una aprobación superior al 98 %, y que la calidad de atención también fue valorada positivamente por la totalidad de los participantes. Se observó una correlación significativa en los ciclos 6.º (Rho = 0,437; p = 0,042) y 7.º (Rho = 0,514; p = 0,009) en Chiclayo, así como en los ciclos 6.º (Rho = 0,567; p = 0,005), 7.º (Rho = 0,450; p = 0,016) y 8.º (Rho = 0,518; p = 0,040) en Piura, lo que indica una mejora progresiva de la percepción de calidad conforme avanza la formación clínica de los estudiantes.

Conclusiones: Se evidenció una asociación significativa entre satisfacción y calidad de atención en los pacientes atendidos por estudiantes de estomatología (p=.000;rho,.513). Estos hallazgos sugieren que, a mayor calidad percibida en el servicio, los niveles de satisfacción del paciente tienden a incrementarse, lo que reafirma la importancia de fortalecer los procesos formativos y clínicos en el contexto universitario.

Palabras Claves: Atención; Calidad; Satisfacción.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between patient satisfaction and the quality of care provided by undergraduate students in dental clinics at two private universities in northwestern Peru.

Materials and methods: This was a basic, quantitative study with a non-experimental, correlational, descriptive, and cross-sectional design. The non-probability sample consisted of 134 patients. The data collection instruments were a Patient Satisfaction Questionnaire, previously submitted to expert review for content validation, and the Peruvian Ministry of Health (MINSA) Quality of Care Assessment Scale, both using a Likert-type scale.

Results: The results indicated that the level of satisfaction was high, with an approval rating of over 98%, and that the quality of care was also positively valued by all participants. A significant correlation was observed in the 6th (Rho = 0.437; p = 0.042) and 7th (Rho = 0.514; p = 0.009) cycles in Chiclayo, as well as in the 6th (Rho = 0.567; p = 0.005), 7th (Rho = 0.450; p = 0.016) and 8th (Rho = 0.518; p = 0.040) cycles in Piura, indicating a progressive improvement in the perception of quality as the students' clinical training progresses.

Conclusions: A significant association was found between satisfaction and quality of care among patients treated by dental students (p=.000; rho=.513). These findings suggest that the higher the perceived quality of care, the higher the levels of patient satisfaction, which reaffirms the importance of strengthening training and clinical processes in the university setting.

Keywords: Attention; Quality; Satisfaction.

• Fecha de recibido: 25 de agosto de 2025 • Fecha de aceptado: 16 de octubre de 2025
• Fecha de publicación: 22 de octubre de 2025

Introducción

La satisfacción del paciente es un factor importante para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que refleja su eficacia y el trato que recibieron los pacientes. Numerosos estudios indican que una proporción significativa de personas no recibe un tratamiento adecuado: alrededor del 70 % reporta deficiencias en la atención, y aproximadamente el 11,3 % expresa insatisfacción debido a factores como la falta de respeto, mecanismos de queja insuficientes y una comunicación ineficaz entre paciente y profesional sanitario^{1,2,4,3,5,6,7,8}. Estas limitaciones son evidentes tanto en centros públicos como privados, lo que subraya la necesidad de una evaluación continua de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en todos los niveles del sistema de salud.

La odontología no es ajena a este problema, resaltando que casi el 60 % de los pacientes en varios países latinoamericanos manifiestan estar insatisfechos con su atención dental, lo que demuestra que la salud bucal, un elemento importante de la salud general, debe tener la misma importancia en la calidad del servicio^{9,10,11}. Es fundamental detectar rápidamente las deficiencias en el tratamiento, ya que esto afecta directamente la satisfacción del paciente y la mejora continua de los servicios. Por consiguiente, es imperativo formular estudios que evalúen no solo las dimensiones técnicas del tratamiento, sino también las competencias interpersonales y comunicativas del profesional.

La literatura reciente indica numerosos estudios que examinan la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Se ha demostrado que factores como la edad, el estado de salud, la puntualidad, la confianza, la atención profesional y la infraestructura afectan sustancialmente la percepción del usuario. Por ejemplo, investigaciones realizadas en Ecuador^{12,13} indicaron niveles de confiabilidad del servicio cercanos al 60%, revelando correlaciones sustanciales entre la calidad de la atención y la satisfacción ($p < 0,01$), junto con una asociación negativa entre el tiempo de espera y la satisfacción ($r = -0,340$; $p < 0,01$). Otras investigaciones encontraron una alta relación entre tiempos de espera, calidad del servicio y la satisfacción del paciente, con coeficientes que oscilan entre $\rho = 0,35$ y $\rho = 0,90$. Esto demuestra que existe una relación directa y positiva entre ambas variables^{14,15}.

La calidad del servicio se compone de tres componentes principales: las personas, la tecnología y el entorno. El componente humano incluye aspectos como la cortesía, la empatía, la comunicación y el respeto por el paciente. El aspecto técnico incluye aspectos como la competencia profesional, las habilidades diagnósticas y el uso correcto de la tecnología. El aspecto ambiental abarca aspectos como la infraestructura y las condiciones del entorno clínico. La experiencia total del paciente se basa en estos elementos. El modelo SERVQUAL se ha convertido en un método estándar para evaluar estas cualidades, considerando cinco áreas: confiabilidad, seguridad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y empatía^{16,17,18,19}.

En este contexto, la calidad de la atención se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer las demandas de sus usuarios de manera oportuna, precisa y adecuada. La satisfacción, por otro lado, se refiere a la correspondencia entre la atención recibida y las expectativas del paciente. Es importante considerar estos aspectos para fortalecer los sistemas de salud modernos, especialmente en odontología, donde la percepción del paciente influye en su seguimiento del tratamiento y su desempeño en la clínica.

Estos exámenes son especialmente importantes en las clínicas universitarias, donde los estudiantes de odontología trabajan bajo supervisión. Estas clínicas tienen dos funciones: formar a futuros expertos y ayudar a la comunidad. Sin embargo, el nivel de experiencia del estudiante y el estado del entorno académico pueden afectar la calidad y la satisfacción. Si bien son importantes, en Latinoamérica existe poca evidencia empírica sobre cómo se sienten los pacientes al ser tratados en entornos educativos. Esto dificulta la implementación de técnicas efectivas para impulsar la formación y la gestión de la calidad^{20,21,22}. Después de profundizar en el tema se plantea un problema general: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y calidad de la atención en pacientes atendidos por estudiantes de estomatología de dos universidades?

Por consiguiente, este estudio busca determinar la relación entre satisfacción y calidad atención en pacientes atendidos por estudiantes de estomatológicas en dos universidades privadas del norte de Perú. Adicionalmente, tres objetivos específicos: Determinar la satisfacción en pacientes atendidos por estudiantes estomatológicas, determinar la calidad de atención en pacientes atendidos por estudiantes de estomatológicas y establecer la relación entre satisfacción y la edad de pacientes atendidos por estudiantes de estomatológicas. De igual forma, se redacta una hipótesis general la satisfacción se relaciona en forma significativa con la calidad atención en pacientes atendidos por estudiantes de estomatológicas.

Materiales y Métodos

Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, lo que implica que se realizaron cálculos numéricos y comprobación de hipótesis²³, con un diseño no experimental, destacando que los investigadores no manipularon las variables²⁴, de tipo básico, debido a que, se incrementó el conocimiento actualizado²⁵, nivel descriptivo-correlacional, centrándose en determinar el nivel de relación entre variables²⁶ y de corte transversal, lo que implica que se aplicó la encuesta en un solo momento²⁷. La finalidad fue analizar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de estomatología en clínicas universitarias. Las universidades privadas seleccionadas se ubicaban en las ciudades de Piura y Chiclayo.

La población estuvo conformada por 200 pacientes, de los cuales se seleccionó una muestra de 134 pacientes (67 por cada universidad privada), utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia²⁶, en función de los usuarios que asistieron a consulta durante el periodo de recolección de datos



y aceptaron participar voluntariamente. Para la recolección de datos se emplearon dos instrumentos estructurados. El primero, se identificó la técnica utilizando la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario el cual consiste en una serie de preguntas redactada en forma clara y precisas²⁵, para lo cual, se diseñó un cuestionario de satisfacción del paciente, compuesto por 12 ítems, diseñado específicamente para el estudio. El segundo, una escala de evaluación de la calidad de atención, conformada también por 12 ítems, adaptada del instrumento elaborado por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Ambos instrumentos midieron variables en escala tipo Likert de cinco puntos, y fueron sometidos previamente a juicio de expertos para su validación de contenido. Se realizaron preguntas como, por ejemplo: “La comunicación entre el estudiante y el paciente es efectiva”, “El estudiante permite al paciente hablar sin interrumpirlo” para la satisfacción; mientras que para la calidad de la atención “los consultorios de la clínica de estomatológica contaron con equipos disponibles necesarios para su atención” y “el consultorio y la sala de espera están limpios y cómodos”.

Se definieron criterio de inclusión como pacientes de las instituciones de estudio, aquellos que deseen participar y mayores de edad; de igual forma, se definieron los criterios de exclusión identificando aquellos que expresaron no querer participar. Se realizó la validez externa, lo que implica que fue revisado por tres expertos²³. De igual forma, se aplicó la confiabilidad por medio del cálculo del Alfa de Cronbach²⁵, dando como resultado ,944 para la satisfacción y calidad de atención ,867, lo que indica que son confiables. De igual forma, se consideró dentro de ética el consentimiento informado, a través de un documento escrito que firmaban para acceder a la encuesta.

En cuanto al análisis de datos, se utilizó estadística descriptiva para caracterizar las variables y estadística inferencial para evaluar la relación entre las variables principales. Se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para determinar la distribución de los datos. Posteriormente, se empleó el Rho de Spearman²⁸, para identificar asociaciones significativas entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, con un nivel de significancia estadística establecido en $p < 0.05$. El procesamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS, versión 26. La investigación científica debe regirse por principios éticos esenciales²⁹, destacando la no maleficencia, que busca evitar daños y minimizar riesgos; la autonomía, que garantiza la decisión libre e informada de los participantes; la beneficencia, que procura beneficios tanto para los sujetos como para la sociedad; y la justicia, que exige equidad y respeto por la propiedad intelectual, asegurando el uso adecuado de fuentes y la veracidad de los datos.

Resultados

La Tabla 1 presenta los resultados de la prueba de Rho de Spearman, evidenciando una correlación positiva moderada ($r = 0.513$) entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención proporcionada por estudiantes de estomatología. El valor de significancia bilateral ($p = 0.000$) confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que una mejora en la calidad del servicio ofrecido por los estudiantes se asocia con un incremento en la satisfacción del paciente, lo que pone de manifiesto la influencia que tiene el proceso formativo y el desempeño clínico en la percepción del usuario.

Como se muestra en la Tabla 2, el análisis de la satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de pregrado en estomatología revela que el 98,5 % ($n = 132$) calificó la atención como “buena”, con una distribución equitativa de 66 pacientes por universidad. Solo el 1,5 % ($n = 2$) reportó una percepción “regular”, también distribuida de manera uniforme entre ambas instituciones. Estos resultados reflejan una alta valoración del servicio brindado, lo que sugiere que los estudiantes están aplicando de forma adecuada los conocimientos adquiridos en su proceso formativo. Además, se resalta la incidencia positiva de la calidad educativa sobre la experiencia del paciente, reafirmando el valor de una formación clínica bien estructurada en el entorno universitario.

La Tabla 3 muestra que la calidad de atención brindada por los estudiantes de estomatología fue valorada como “buena” por el 100 % ($n = 134$) de los pacientes encuestados. Esta evaluación positiva se distribuyó de manera equitativa entre ambas universidades, con 67 pacientes por institución, lo que indica una experiencia favorable de atención en la totalidad de la muestra. Este hallazgo resalta no solo la efectividad del proceso formativo en el ámbito clínico, sino también la importancia de mantener estándares altos en la calidad del servicio, aspecto fundamental para garantizar la satisfacción y el bienestar del paciente en contextos de atención odontológica universitaria. Es importante, destacar la posibilidad de sesgo por la valoración excesivamente positiva (98–100%).

Tabla 1. Relación entre satisfacción y calidad de atención en pacientes atendidos por estudiantes de pregrado de estomatología de dos universidades privadas

			Satisfacción	Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	134	134
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	134	134

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Satisfacción en pacientes atendidos por estudiantes de estomatología de dos universidades privadas

			Universidad		
			Chiclayo	Piura	Total
Satisfacción	Regular	Recuento	1	1	2
		% del total	0,7%	0,7%	1,5%
	Buena	Recuento	66	66	132
		% del total	49,3%	49,3%	98,5%
	Total	Recuento	67	67	134
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Calidad de atención en pacientes atendidos por estudiantes de estomatología de dos universidades privadas

			Universidad		
			Chiclayo	Piura	Total
Calidad de atención	Buena	Recuento	67	67	134
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%
	Total	Recuento	67	67	134
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Relación entre satisfacción y calidad de atención en pacientes atendidos por estudiantes de pregrado de estomatología de dos universidades privadas, Chiclayo - Piura 2025, según ciclo académico

Universidad	Ciclo académico				Satisfacción	Calidad de atención
Chiclayo	6to Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,437*
				Sig. (bilateral)	.	,042
				N	22	22
		Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,437*	1,000
				Sig. (bilateral)	,042	.
				N	22	22
	7mo Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
				Sig. (bilateral)	.	,009
				N	25	25
		Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
				Sig. (bilateral)	,009	.
				N	25	25
	8vo Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,383
				Sig. (bilateral)	.	,096
				N	20	20
		Calidad de atención	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,383	1,000
				Sig. (bilateral)	,096	.
				N	20	20

Continuará...

Piura	6to Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,567**
				Sig. (bilateral)	.	,005
				N	23	23
			Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,567**	1,000
				Sig. (bilateral)	,005	.
				N	23	23
	7mo Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,450*
				Sig. (bilateral)	.	,016
				N	28	28
			Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,450*	1,000
				Sig. (bilateral)	,016	.
				N	28	28
	8vo Ciclo	Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,518*
				Sig. (bilateral)	.	,040
				N	16	16
			Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,518*	1,000
				Sig. (bilateral)	,040	.
				N	16	16

Nota: $p < 0,05$

Valores referenciales del coeficiente Rho de Spearman:

- 0,00 – 0,19 → Correlación muy débil
- 0,20 – 0,39 → Correlación débil
- 0,40 – 0,59 → Correlación moderada
- 0,60 – 0,79 → Correlación fuerte
- 0,80 – 1,00 → Correlación muy fuerte

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 4 presenta los resultados del análisis por ciclos académicos, mostrando una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en la mayoría de los niveles formativos, tanto en la Universidad de Chiclayo como en la Universidad de Piura. En Chiclayo, el 6.º ciclo evidenció una correlación débil-moderada y significativa ($\rho = 0.437$; $p = 0.042$; $n = 22$), mientras que en el 7.º ciclo la relación fue moderada y estadísticamente más robusta ($\rho = 0.514$; $p = 0.009$; $n = 25$). En el 8.º ciclo, si bien se observó una correlación positiva ($\rho = 0.383$), esta no alcanzó significancia estadística ($p = 0.096$; $n = 20$), lo que podría reflejar una mayor variabilidad en la percepción del servicio en etapas más avanzadas del internado.

En contraste, en la Universidad de Piura se encontraron correlaciones positivas y significativas en todos los ciclos: el 6.º ciclo presentó una relación moderada-alta ($\rho = 0.567$; $p = 0.005$; $n = 23$), el 7.º ciclo una correlación moderada ($\rho = 0.450$; $p = 0.016$; $n = 28$), y el 8.º ciclo mantuvo una asociación positiva y significativa ($\rho = 0.518$; $p = 0.040$; $n = 16$). Estos hallazgos sugieren que, en general, una

mayor percepción de calidad en la atención se asocia con un mayor nivel de satisfacción del paciente, siendo esta relación más consistente en la Universidad de Piura, posiblemente debido a diferencias en los enfoques institucionales de formación clínica o en la implementación de prácticas supervisadas.

Discusión

Los hallazgos del presente estudio indicaron una correlación positiva moderada ($Rho = 0,513$; $p = 0,000$) entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento brindado por estudiantes de odontología de dos universidades privadas del norte del Perú. Esta investigación indica que elementos esenciales del modelo SERVQUAL empatía, comunicación, seguridad y capacidad de respuesta afectan directamente la percepción de los usuarios sobre la atención recibida en entornos clínico-académicos. Estos resultados coinciden con los hallazgos de un estudio realizado en el Perú¹⁷, donde se encontró una correlación significativa ($p = 0,904$; $p = 0,000$) en un entorno de atención odontológica profesional, posiblemente atribuible a la disparidad en los niveles de experiencia entre profesionales capacitados y estudiantes. De igual forma, se ha mostrado una alta correlación ($Rho = 0,853$; $p < 0,05$) entre la calidad y la satisfacción en centros de salud públicos³⁰. Sin embargo, algunas investigaciones, como la realizada en Ecuador³¹, identificaron una correlación débil, lo que podría deberse a problemas con la consistencia del servicio.

Desde un punto de vista teórico, los resultados se corresponden con el modelo SERVQUAL, que destaca el impacto de características como la confiabilidad, la empatía, la seguridad, la tangibilidad y la capacidad de respuesta en la percepción del usuario. En este caso, la modesta correlación indica que ciertas partes podrían no ser uniformemente beneficiosas en todos los niveles de formación, lo que se correlaciona con la afirmación del gurú de la mercadotecnia Philip Kotler sobre la disparidad entre los resultados esperados y el rendimiento percibido³². Existen algunos factores que podrían explicar esta disparidad, como la falta de experiencia clínica, los problemas con la infraestructura y las diferencias en la forma en que los profesores supervisan a los estudiantes, todo lo cual puede cambiar la percepción del servicio por parte de los pacientes. Aun así, quedó claro que más del 98 % de los pacientes calificaron positivamente el tratamiento recibido. Esto demuestra el esfuerzo de las instituciones analizadas para preparar a su personal.

Los estudios también han encontrado una fuerte relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, lo que respalda el patrón observado en esta investigación^{19,20,33}. Por el contrario, se identificaron asociaciones reducidas o incluso negativas, lo que indica que elementos contextuales como el tiempo de espera o la carga de atención pueden afectar negativamente la experiencia del paciente^{15,34}. Con respecto al segundo objetivo del estudio, los hallazgos indicaron que la calidad de la atención brindada por los estudiantes se evaluó como buena en ambas universidades, en consonancia con lo recomendado para la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en los centros asistenciales y educativos³⁵. Por otro lado, la investigación indicó escenarios caracterizados por la insatisfacción, lo que subraya la necesidad de un mayor enfoque en la capacitación clínica, técnica y comunicativa^{13,36,37}.

En cuanto a la comparación por ciclos formativos, se observó una mayor consistencia en las correlaciones dentro de la universidad ubicada en Piura, lo que podría indicar diferencias en la implementación de las prácticas clínicas o en el acompañamiento pedagógico. Este hallazgo identificaron variaciones internas en la percepción de los usuarios según el nivel académico del prestador de servicios^{6,38}. Finalmente, los resultados obtenidos confirman la fuerte relación entre calidad de atención y satisfacción, mientras que trabajos como el de Cajas¹⁵, señalan la influencia negativa del tiempo de espera, evidenciando así la multidimensionalidad de la experiencia del paciente^{15,18,39,40}.

No obstante, es fundamental reconocer ciertas limitaciones metodológicas que podrían haber influido en los resultados.

En primer lugar, el método de muestreo no probabilístico limita la generalización de los hallazgos, ya que la selección de los participantes dependía de la disponibilidad del paciente durante el período de atención, lo que introduce un sesgo en la representación de la población atendida.

En segundo lugar, debe tenerse en cuenta el sesgo de deseabilidad social, ya que los pacientes podrían haber dado respuestas más positivas por respeto o gratitud hacia los estudiantes o profesores que los ayudaron. Este tipo de sesgo es típico en investigaciones realizadas en escuelas u otras instituciones donde el investigador y el participante están en contacto directo constantemente.

En tercer lugar, el reducido tamaño de la muestra en los análisis por ciclo académico (especialmente en el sexto y octavo ciclo) podría haber limitado la potencia estadística y la estabilidad de las asociaciones observadas. Si bien se observaron tendencias consistentes en todos los ciclos, las investigaciones posteriores deberían utilizar muestras más amplias y un diseño longitudinal para facilitar el examen de la evolución de las percepciones de los pacientes durante su formación profesional.

Conclusiones

El análisis general evidenció una correlación positiva y moderada entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención brindada por estudiantes de estomatología ($Rho = 0.513$; $p = 0.000$), lo cual indica una asociación significativa entre ambas variables.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, se observó que más del 98 % de los encuestados calificaron positivamente la atención recibida, lo que sugiere un alto nivel de aprobación del servicio prestado por los estudiantes en formación.

Respecto a la calidad de atención percibida, los resultados mostraron que esta fue considerada buena por la totalidad de la muestra, lo que reafirma el cumplimiento de estándares mínimos de calidad en ambas instituciones evaluadas.

Finalmente, al analizar la relación entre satisfacción y calidad de atención según el ciclo académico de los estudiantes, se identificó una correlación positiva en todos los niveles formativos, aunque con variaciones en su intensidad, lo que sugiere que el grado de avance académico podría influir en la percepción del paciente sobre la atención recibida.

Conflicto de interés

Las autoras declaran que no existe conflicto de interés externo relacionado con la elaboración y publicación de este artículo.

Consideraciones éticas

El presente estudio se apegó a lo dispuesto en el reglamento según el artículo 1: Aprobar el proyecto de investigación perteneciente a la línea de investigación de "Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la comunidad para el desarrollo de la sociedad", a cargo de los estudiantes y/o egresados del Programa de estudios de ESTOMATOLOGÍA según se detalla en el anexo de la presente Resolución. N° 013-2025/FCS-USS. Se conto con el dictamen favorable emitido por el Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, (código 1038- CIE) así como la autorización de los directivos de las universidades peruanas en donde se realizó la investigación. Esta investigación se desarrolló respetando los principios éticos establecido en la declaración de Helsinki.

Uso de inteligencia artificial

Los autores declaran que no han utilizado ninguna aplicación, software, páginas web de inteligencia artificial generativa en la redacción del manuscrito, en el diseño de tablas y figuras, ni en el análisis e interpretación de los datos.

Contribución de los autores

Conceptualización: P.B.L.S.S., R.A.V.S., V.R.S.A.; Curación de datos: R.A.V.S., V.R.S.A.; Análisis formal: R.A.V.S., V.R.S.A., M.P.V; Adquisición de fondo: R.A.V.S, V.R.S.A.; Investigación: V.S.R.A, V.R.S.A., P.B.L.S.S., M.P.V; Metodología: R.A.V.S., V.R.S.A.; Administración del proyecto: R.A. V.S., V.R.S.A.; Recursos: V.R.S.A, V.R.S.A.; Software: R.A.V.S., V.R.S.A.; Supervisión: P.B.L.S.S.; Validación: P.B.L.S.S.; Visualización: P.B.L.S.S. Redacción – Borrador original: R.A.V.S., V.R.S.A., M.P.V; Redacción– Revisión y edición: R.A.V.S., V.R.S.A., M.P.V, P.B.L.S.S.

Financiamiento

Las autoras declaran que fue autofinanciado.

Agradecimiento

Las autoras hacen llegar su agradecimiento a sus familiares, docentes, y participantes de ambas universidades peruanas que nos ofrecieron las facilidades para nuestra investigación y nos brindaron su apoyo. Dios los bendiga.

Referencias

1. Aguirre G. Salud en el Perú: De la cobertura en papel a la cobertura real [Internet]. 2023. Disponible en: <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru#:~:text=La%20Encuesta%20Nacional%20de%20Hogares,y%20el%203%20%25%2C%20respectivamente>.
2. Defensoría del Pueblo. Mala atención a pacientes es el principal problema por lo que coloca a establecimientos médicos como las instituciones con más quejas [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/mala-atencion-a-pacientes-es-el-principal-problema-por-lo-que-coloca-a-establecimientos-medicos-como-las-instituciones-con-mas-quejas/>
3. Fabian AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2022 [citado 23 de mayo de 2024];22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
4. Fabian AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2022 [citado 27 de abril de 2024];22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
5. González R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham PI, Tijerina-González LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2020 [citado 1 de julio de 2025];4(S1):76-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>



6. Lara JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana* [Internet]. 2021 [citado 27 de abril de 2024];30(3):145-52. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1019-43552020000300145&lng=es&nrm=iso&tlng=es
7. Revoredo J, Shapiama JA. Calidad de Servicio y Satisfacción en los Clientes del Centro Odontológico Creadent, Lima 2019. *Impulso, Revista de Administración* [Internet]. 2023 [citado 27 de abril de 2024];3(4):10-24. Disponible en: <https://revistaimpulso.org/index.php/impulso/article/view/125>
8. Amau JM, León Manco RA, Ticona Zela RJ, Estrada Chiroque LM. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar* [Internet]. 2022 [citado 27 de abril de 2024];51(1):1-17. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es
9. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci* [Internet]. 2021 [citado 27 de abril de 2024];37(3):751-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/>
10. Macarevich A, Pilotto LM, Hilgert JB, Celeste RK. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cad Saúde Pública* [Internet]. 2018 [citado 27 de abril de 2024];34(1-10):1-10. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/csp/2018.v34n2/e00110716/en/>
11. Ramírez PA, Armijos-Moreta JF, Gavilanez-Villamarín SM. Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica* [Internet]. 2022 [citado 27 de abril de 2024];101(5):1-10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1028-99332022000500009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Iza A, Molina C, Luna D, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. *Odontología* [Internet]. 2023 [citado 3 de mayo de 2024];25(2):14-21. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/5290>
13. Hurel C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud del distrito Norte de la zona urbana de la Ciudad de Cuenca periodo Octubre 2021- Febrero 2022. *Odontología Activa Revista Científica* [Internet]. 2023 [citado 4 de octubre de 2024];8(2):1-8. Disponible en: <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/773>
14. Tingo FA. Análisis de la calidad de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Capelo de la provincia de Pichincha [Internet] [Tesis de Maestría]. Universidad Técnica Particular de Loja; 2022 [citado 3 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/30223>

15. Cajas Echeverría KA. Tiempo de espera y satisfacción del usuario en la atención odontológica en el Centro de Salud Guare - Ecuador, 2021 [Internet] [Tesis]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado 4 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70517>
16. Bustamante MA, Zerda Barreno ER, Obando Freire F, Tello Sánchez M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial [Internet]. 2019 [citado 11 de noviembre de 2024];13(2):1-15. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
17. Alvarado CM. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de odontología de un centro de salud, Loreto, 2022 [Internet] [Tesis]. Universidad César Vallejo; 2023 [citado 27 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107967>
18. Vera J, Trujillo A, Vera J, Trujillo A. Assessing the effect of service quality over user satisfaction in public health institutions in Mexico. Contaduría y administración [Internet]. 2018 [citado 13 de noviembre de 2024];63(2):15-27. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0186-10422018000200002&lng=es&nrm=iso&tlng=en
19. Febres RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [citado 23 de mayo de 2024];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
20. Paredes C d. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea) [Internet]. 2021 [citado 3 de mayo de 2024];9(1):1-15. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
21. Olave Quispe SY, Traverso ML, Palchik V, García Bermúdez E, La Casa García C, Pérez Guerrero MC, et al. Validation of a patient satisfaction questionnaire for services provided in Spanish community pharmacies. Int J Clin Pharm. 2011;33(6):949-57. DOI: <https://doi.org/10.1007/S11096-011-9566-2>
22. Panchana GS, Guillén M. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación [Internet]. 2021 [citado 23 de mayo de 2024];5(39):42-54. Disponible en: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/356>
23. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A.; 2018.

24. Huairé E. Método de investigación [Internet]. Lima (PER): Académica; 2019 [citado 22 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/116>.
25. Carrasco S. Metodología de la investigación. Perú: San Marcos; 2019. Disponible en: https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
26. Palomino J, Peña J, Zevallos G, Orizano L. Metodología de la investigación. Guía para la elaboración de un proyecto en salud y educación. San Marcos; 2015. Disponible en: <https://www.librosperuanos.com/libros/detalle/17067/metodologia-de-la-investigacion-guia-para-elaborar-un-proyecto-en-salud-y-educacion>
27. Arias F G. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas (VE): Editorial Episteme; 2012 [citado 22 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
28. Hernández R, Cárdenas T, Hernández N. Prueba de hipótesis estadística con Excel [Internet]. Amat; 2020. Disponible en: <https://cucea.udg.mx/include/publicaciones/coorinv/pdf/Libro-Prueba-de-hipotesis.pdf>
29. Sánchez H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [Internet]. Bussiness Support Aneth S.R.L.; 2018 [citado 10 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
30. Fernández E, Iparraguirre C, Rojas A. La Calidad Asistencial y la Satisfacción de Pacientes Odontológicos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2025 [citado 27 de mayo de 2025];9(1):7312-34. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/16401>
31. Iza A, Molina C, Pauta F. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. Odontología [Internet]. 2023 [citado 27 de mayo de 2025];25(2):14-21. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/5290>
32. Kotler P, Lane K. Dirección de marketing. 15va edición. Pearson Educación; 2016. Disponible en: https://www.academia.edu/37145555/Dirección_de_Marketing_Kotler_y_Keller_15va_edición
33. Fabian AC, Podestá-Gavilano LE, Ruiz-Arias RA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima) [Internet]. 2022 [citado 12 de noviembre de 2024];22(1):1-8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt

34. Torrejon PH. Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de Odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque [Internet] [Tesis]. Universidad Señor de Sipán; 2024 [citado 4 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12317>
35. Moncada G, Córdova C, Vera-Vega R, Osses-Mendez Y, Casanova R. Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en un centro docente asistencial universitario. *International journal of interdisciplinary dentistry* [Internet]. 2021 [citado 1 de julio de 2025];14(1):11-6. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2452-55882021000100011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
36. Alarcón G. Calidad de atención y satisfacción de pacientes del Centro Odontológico durante contexto COVID-19, Chiclayo [Internet] [Tesis].

