



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio  
odontológico en una clínica de Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Capuñay Vega, Alicia Cristina ([orcid.org/0000-0001-9851-6707](https://orcid.org/0000-0001-9851-6707))

**ASESORA:**

Dra. Galvez Diaz, Norma del Carmen ([orcid.org/0000-0002-6975-0972](https://orcid.org/0000-0002-6975-0972))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor y apoyo incondicional, ya que por ellos he logrado llegar hasta aquí, y a Franz por siempre motivarme a ser mejor persona y profesional.

*Alicia Cristina Capuñay Vega*

## **Agradecimiento**

A Dios por bendecirme día a día y jamás soltar mi mano a pesar de las adversidades.

A la Universidad César Vallejo y mis profesores, particularmente mi asesora, por sus consejos y correcciones, gracias a ellos hoy puedo concretar este proyecto profesional.

A la Clínica odontológica CARIDENT y todo su equipo por abrirme las puertas a su institución.

Y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito esta propuesta.

*Alicia Cristina Capuñay Vega*

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	32

## Índice de tablas

Tabla 1 Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.....	16
Tabla 2 Nivel de calidad de atención del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.....	17
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.....	18
Tabla 4 Relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontológico en una clínica de Lambayeque.....	19
Tabla 5 Relación entre el nivel de calidad de atención y el sexo de los usuarios externos.....	20
Tabla 6 Relación entre el nivel de satisfacción y el sexo de los usuarios externos .....	21
Tabla 7 Tabla de operacionalización de variables .....	32

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. El estudio fue de tipo básica, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 195 pacientes que acudieron al servicio y cumplieron con los criterios de inclusión. Los datos se obtuvieron a través de una encuesta ya validada por un juicio de expertos, y con una confiabilidad de 0.893 según el alfa de cronbach. Se usó el SPSS para el procesamiento de la información y se obtuvo que la correlación de Spearman fue de 0.837, por lo que se concluyó que si existe relación entre la variable calidad de atención con respecto a la satisfacción del usuario externo.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción, odontología

## **Abstract**

The research aimed to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of the external user of the dental service in a clinic in Lambayeque. The study was of a basic type, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The sample consisted of 195 patients who attended the department and met the inclusion criteria. The data were obtained through a survey already validated by an expert judgment, and with a reliability of 0.893 according to cronbach's alpha. The SPSS was used for the processing of the information and it was obtained that the Spearman correlation was 0,837, so it was concluded that there is a relationship between the variable qualities of care with respect to the satisfaction of the external user.

**Keywords:** quality of care, satisfaction, dentistry, dental

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, todas las organizaciones que prestan servicios están conformadas por el recurso humano y tienen como meta cumplir los objetivos planteados por la organización. Por ello, es importante que los empleados se encuentren motivados en el trabajo, con el fin de asegurarnos que su desempeño sea bueno, sumándole valor a la calidad del servicio que este ofrezca (Jesús, 2019). Al ser la salud un derecho fundamental del ciudadano (Quijano, 2018), la formación de los profesionales de la salud debe ser humanística, donde se les enseñe a tratar con calidez y calidad a quienes la soliciten (Llanes, 2018). Una de las definiciones principales sobre calidad de servicio en salud la da la OMS, mencionando que la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que los pacientes reciban tanto los servicios diagnósticos como terapéuticos para tener una atención óptima a sus necesidades (OMS, 2020); y así lograr el resultado más idóneo con el mínimo riesgo de errores y la satisfacción máxima del usuario (Donabedian, 2001).

La calidad del servicio sanitario tiene múltiples objetivos; a pesar de ellos, gran parte de los analistas coinciden en que el objetivo principal es la satisfacción de usuario (Jesús, 2019), y se mide a través de la percepción de las características del proceso de atención, el resultado en su salud, la estructura organizacional y su accesibilidad (Febre, 2020). En Europa se hace el análisis basado en los factores de calidad de los servicios sanitarios sobre la satisfacción del usuario (Gómez, 2020); El National Health Service (NHS) a través de una encuesta realizada en el 2021 mostró que el nivel de satisfacción pública en salud es de 36%, el valor más bajo desde el año 1997 y esto está estrechamente relacionado con la presencia del Covid-19 y su impacto en el mundo (Wellings, 2022). En América Latina la calificación a la atención médica, según Ipsos, el país con mayor número de pacientes satisfechos fue Argentina, con el 58 % considerada buena; seguido de Chile con un 30%; sin embargo, en la población brasileña este porcentaje fue el menor, con un 18% de encuestados (Statista, 2021). Esta misma encuesta arroja que el 20% de los encuestados provenientes de Perú están satisfechos con la atención recibida, no obstante, el 41% lo considera pobre y el 39% restante no

lo considera ni bueno ni malo.

La satisfacción del usuario en la actualidad se ha ido analizando como resultado de la interrelación entre el personal de salud y el paciente, esto ha permitido relacionarlo con diferentes variables gracias a su carácter multifactorial. Las casas de estudios en la actualidad exigen una formación completa del profesional en el crecimiento de las competencias y habilidades clínicas integrales que les permitirá en el futuro dar soluciones a las necesidades que las personas requieran. En odontología, el paciente es el elemento primordial, por lo que el profesional debe integrar en la atención sus habilidades humanas y científicas. Muchos de ellos siguen un protocolo de atención por la naturaleza del servicio, siendo estos detalles los que influyen en la satisfacción y la calidad de la atención; su análisis nos da la ventaja de poder hallar las debilidades y fortalezas de aquellos lugares que ofertan este servicio.

Para la planificación de políticas institucionales se entiende que es necesario un instrumento que permita medir la calidad del servicio, idealmente a través de encuestas a los usuarios para poder evaluar la percepción y su valoración por parte de estos (Ganga, 2019). El Service Quality (SERVQUAL) es un instrumento con el que se puede determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se ofrece al usuario a través de la comparación entre las expectativas y percepciones de un servicio. En el área dental el SERVQUAL ya ha sido aplicado para ayudar a determinar el nivel de satisfacción del servicio existiendo estudios internacionales y nacionales quienes abalan su importancia. En el 2020, en Perú, a través de una investigación, gran parte de personas asistentes al servicio de odontología estaban insatisfechos con la atención. El porcentaje de insatisfacción fue mayor al 60% en las dimensiones capacidad de respuesta (CR), empatía (E) y aspectos tangibles (T) (Lara, 2020).

A pesar de las investigaciones, no hay evidencia suficiente en la región donde se analice la calidad del servicio de odontología en el campo privado, por lo que es necesario un estudio que evalúe la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Es así como se planteó la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del

servicio odontológico en una clínica de Lambayeque?

Todo estudio de investigación va enfocado a responder una interrogante o resolver un problema, por lo que se necesita exponer las razones por las que se realiza dicha investigación (Espinoza, 2019). El estudio nos sirvió como parte del conocimiento e información referente para nuevas investigaciones, también nos permitió poder compartir los datos con el equipo de la institución y brindar las herramientas necesarias, como capacitaciones para poder tomar las mejores decisiones y así cumplir con los objetivos.

El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. Y los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque, determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. Determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y el sexo de los usuarios externos. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y el sexo de los usuarios externos.

Responder también a la hipótesis través de la investigación que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poder hablar de calidad del servicio en salud, se analizó cómo es que la población está recibiendo el servicio, en odontología se encontró información limitada sobre el tema, principalmente en el sector privado. La percepción del paciente sobre el servicio recibido está ligado a las expectativas del mismo, por lo que, si el paciente tuvo muchas expectativas sobre el rendimiento del servicio, y estas son mayores al resultado, la calidad fue considerada como insatisfactoria para el usuario.

Con respecto a las investigaciones previas a nivel internacional acerca de las variables, se encontró a Nurilawaty et al. (2021) en India, quienes publicaron una investigación con el fin de determinar la relación entre las características del paciente y la calidad de los servicios de salud dental. Esta información se obtuvo a través de un cuestionario, que concluyó en que Existe una relación significativa entre el género y la calidad de los servicios de salud dental en la satisfacción del paciente en la clínica dental.

Así también, Shetty et al. (2018) en India, en su estudio tuvieron como propósito evaluar la satisfacción de los pacientes que acudían a las clínicas odontológicas de la facultad de odontología, aplicándoseles a los asistentes un cuestionario con ítems como: la relación paciente-dentista; eficiencia de la clínica general; percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención dental. Este cuestionario se distribuyó a 400 personas dando como resultado que existía un alto nivel de satisfacción, sobre todo con el entorno clínico y los beneficios del tratamiento de entrega rápida, además de que se percibió la atención como muy amable y gentil.

Braga et al. (2022) en Brasil, investigaron sobre la satisfacción del usuario en centros de especialidad odontológica y sus factores asociados usando un estudio transversal y datos anteriores; siendo 10391 los participantes. Los resultados arrojaron que el 21.1% estaba en la categoría máxima satisfacción y los factores más influyentes fueron el tiempo de espera, la edad, escolaridad, no haber interrumpido el tratamiento y considerar el ambiente limpio e higiénico.

Paz (2018) en Nicaragua, realizó un estudio cuyo objetivo fue conocer el concepto que tienen los pacientes sobre la calidad de atención y sus perspectivas sobre la misma, el método empleado fue un estudio transversal cuasicuantitativo; seleccionaron a 43, recopilando los datos a través de una encuesta. Los resultados fueron que el 51,6% de personas se encontraba muy satisfechas con la atención, otro grupo de 29% mencionaron que quedaron poco satisfechos y el 19.3% estaba totalmente satisfechos; cabe mencionar que el estudio se realizó en una clínica de la facultad de odontología.

Manteniendo las referencias internacionales, Riaz et al. (2021) en Pakistán, tuvieron como objetivo medir la calidad del servicio odontológico en hospitales públicos, por lo que realizó una encuesta transversal en dos instituciones. A través de un muestreo consecutivo no probabilístico se seleccionó a 400 pacientes, quienes mediante una entrevista realizaron un cuestionario usando el SERVQUAL. Se concluyó que la calidad del servicio dado era significativamente inferior a las expectativas en los hospitales del estudio.

Dopeyar et al. (2018) en Irán, elaboraron una investigación para medir la brecha de la calidad del servicio de una clínica dental especializada militar usando el SERVQUAL como herramienta. El estudio fue transversal y descriptivo – analítico con 385 pacientes a los que se le aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado. Se demostró que la calidad del servicio brindado fue significativamente inferior a lo que esperaban, mientras que las brechas de calidad fueron estadísticamente significativas en todas las dimensiones.

Del Pozo (2021) en Ecuador, realizó un estudio donde se planteaba determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. El estudio tuvo una población de 100 usuarios y donde se mostró que el nivel de la calidad de atención percibida fue bueno 53.33%, mientras que el 40.00% consideró que la satisfacción en la atención al usuario era muy alta.

Pasando al ámbito nacional Odam et al. (2017) en Perú, explicaron a través de su estudio la importancia que tiene la calidad del servicio desde que los usuarios extranjeros ingresan al establecimiento de atención, por lo que usa un modelo SERVQUAL en el área de salud, que se encuentra validado y usado a nivel internacional. Se obtiene como evidencia la estrecha relación de las dimensiones con la calidad de servicio.

Chiroque et al. (2022) en Perú, buscaron determinar la satisfacción en pacientes militares con respecto al servicio recibido en el hospital militar por el departamento de estomatología, los participantes fueron 394 y se les aplicó un cuestionario SERVQUAL modificado, y un análisis descriptivo bivariado. Dando como resultado que el 82,49% de la población estaba satisfecha, siendo la empatía dentro de las dimensiones, la que mayor satisfacción presentó.

Lara et al. (2020), ejecutaron una investigación con el fin de determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron atención dental, por lo que se les aplicó una encuesta de satisfacción a 702 usuarios, incluidos mayores o igual a 18 años, los resultados se obtuvieron mediante el instrumento SERVQUAL modificado para establecer la satisfacción del paciente. Aquí se concluyó que los pacientes recibieron un servicio odontológico y estaban insatisfechos del mismo.

En el ámbito local Nuñez (2021), estudio la relación entre calidad de atención y la satisfacción del paciente en el área dental de una institución pública; con un diseño descriptivo, no experimental, cuantitativo correlacional; conformado por 124 paciente asistentes al área de odontología, usando fichas de recolección de datos y encuestas adaptadas para recolectar la información. El estudio concluyó que si existe relación entre calidad y satisfacción. A pesar de la información recolectada, no se hallaron estudios aplicados en el ámbito privado en la localidad.

La definición de calidad data del latín *qualitatem*, que significa calidad y por sus raíces etimológicas, cualidad; fue complejo dar un concepto específico, por lo que se generalizó como un atributo que siempre están en relación a otro (Bondarenko, 2017). Se mencionó también las características importantes en salud que tiene la

calidad para ser considerada como una atención sanitaria de buena calidad teniendo en cuenta la normativa de la OMS; y se conformó por: una competencia profesional de alto grado, la utilización de los recursos de manera eficiente, que se pueda garantizar el mínimo riesgo a los pacientes y que el efecto sobre la salud sea el más favorable. (Canzio, 2018)

La variedad de conceptos encontrados como referentes en la investigación, mostró también las diferentes teorías existentes. Para este estudio la teoría que siguió, fue la de las brechas o Gaps propuesta por Valarie A. Zeithaml, quien planteó la división de las brechas en dos grupos: las brechas o gaps del cliente, pacientes o usuario y las de la empresa, institución, o proveedor del servicio. Con respecto a la brecha de los usuarios fue considerada la expectativa que este tuvo sobre los servicios que recibió, en base a experiencias pasadas y la percepción del mismo tras haber experimentado el servicio. Las brechas de la institución se subdividió en cuatro: desconocer lo que el usuario espera, no tener el diseño ni estándares para un adecuado servicio, no ofrecer el servicio con los estándares definidos por la institución y que el desempeño del servicio no cumpla con las promesas ofrecidas. Esta teoría planteó identificar los vacíos o brechas que se encuentran en un servicio hacia el usuario y los que se encuentran cuando la empresa da el servicio. (De Pinho , 2020)

Donabedian en sus aportes sobre calidad en salud, la definió como una adaptación puntual de la atención a las necesidades particulares que el caso requiera, con el fin de ser un aporte a la duración y calidad de la vida; se consideró un reflejo de las metas y valores que se mantuvieron en vigencia en los sistemas de atención médica percibidas por las características del proceso de atención (Donabedian, 2011). En el Perú existió siempre una lucha constante entre la necesidad de aumentar la cobertura de los servicios de salud y los limitados recursos que se tenían, esto implicó lograr mejorar la salud, incluyendo su calidad, con los recursos que existían. La tendencia a mejorar la garantía de la calidad se debía a las exigencias que los pacientes tenían y estas eran cada vez mayores.

La calidad abarcó cinco dimensiones; primero los elementos tangibles, todo aquello

que es material y puede ser percibido, tal como las instalaciones, los profesionales de la salud, maquinaria, equipos y los instrumentos con los que interactúan el personal y el paciente; la segunda dimensión, la fiabilidad, donde se demuestra la capacidad del profesional de manejar la atención con el éxito ofrecido; la capacidad de respuesta, es la tercera dimensión, aquí se pone en evidencia el actuar del profesional ante los problemas suscitados o eventualidades durante la atención, y esta debe ser buena, correcta y rápida. Una cuarta dimensión es la seguridad, abarca la confianza y credibilidad que se le inspira al paciente durante la atención, todo esto a través de la gentileza, el conocimiento y la claridad con la que se le comparte información; por último encontramos la dimensión empatía, donde se tiene un cuidado individualizado sobre la atención que se ofrece, de forma afectiva, poniéndonos en el lugar del paciente (Fabian et al., 2022).

En odontología la calidad de atención de manera técnica está constituida por la combinación de ciencia y tecnología para brindar el mayor beneficio a los pacientes reduciendo los riesgos en su salud; pero esto no implica todo, la manera de actuar y el tipo de relación que existe entre el profesional de salud, el entorno y el paciente son parte de la dimensión interpersonal que se debe satisfacer. (González et al., 2019)

Con respecto a la satisfacción del usuario es una actitud, un juicio sobre el impacto que percibe el usuario al recibir un servicio, y si este cumple con sus expectativas o no. (Mendoza, 2021). Es uno de los objetivos más anhelados por las organizaciones, por lo que a veces cumple el rol de indicador de medición para analizar su valor, se puede decir que es el sentir del usuario tras una experiencia dentro de un servicio. Existen tres aspectos que caracterizan a la satisfacción: la organización en cuanto a tiempo de espera y el ambiente, la atención que recibida por el usuario y su repercusión en el estado de salud, y el trato recibido del personal durante la atención. (Canzio, 2018).

La satisfacción es una variable muy subjetiva y ha sido siempre un tema difícil abordar por lo diferentes elementos que intervienen, por lo que al medirla se deben considerar los múltiples factores en su entorno. Satisfacer las necesidades de los

pacientes siempre ha sido considerado importante para el desempeño de la salud, y a su vez una característica primordial para medir la calidad de los servicios de salud. (De León, 2022).

El cuestionario SERVQUAL es el instrumento propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry su fin fue cuantificar la calidad de un servicio a través de la satisfacción de los pacientes. Este instrumento nos permite evaluar no solo el grado de satisfacción, sino también la diferencia entre expectativas y percepciones del paciente sobre el servicio que recibieron, que indican los déficits de calidad cuando las expectativas superan la percepción. (Mendoza, 2021).

El Ministerio de Salud adaptó la metodología SERVQUAL, por su validez y confiabilidad, con algunas adaptaciones en el contenido y modelo del cuestionario, dando como resultado la metodología SERVQUAL modificada, donde la calidad de atención es la brecha entre las percepciones y expectativas de los usuarios externos, permitiendo su implementación en los servicio de salud del país. Así mismo permite identificar las principales razones de insatisfacción en el usuario y tomarlas como oportunidades para mejorar la calidad de atención (Espinoza, 2019)

Tras plantear estas definiciones se puedo mencionar que las variables calidad de atención y satisfacción del paciente están estrechamente relacionadas, y en una constante mejora del servicio; en odontología ayuda al profesional a lograr una buena referencia de la atención con comentarios positivos, logrando el odontólogo un mayor número de pacientes en su servicio; en caso de no tener buenos resultados en la atención, aquel paciente insatisfecho irá a otra institución a que puedan tratar u dolencia o problema bucodental. (Nuñez , 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

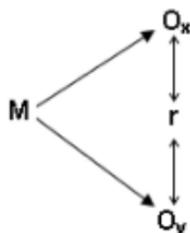
##### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básica, pues guío a una variedad de probables respuestas para aportar al conocimiento universal (CONCYTEC, 2018).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Tuvo un diseño no experimental: donde solo se realizó la observación, no hubo manipulación alguna de ninguna variable; de corte transversal pues se observó en un momento determinado de tiempo. La investigación fue de nivel correlacional, habiendo en él estudió que hallar la relación entre dos variables (Sampieri et al., 2018).

Esquema:



Dónde:

M = Muestra: Usuarios del servicio odontológico

Ox = Variable 1: Calidad de atención

Oy = Variable 2: Satisfacción del usuario externo

r = Relación entre las variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: calidad de atención

Donabedian definió la calidad de atención como una adaptación particular a las necesidades del paciente, en la que se obtienen los mayores beneficios con menores riesgos en función a los recursos. Con respecto a la definición operacional se mencionó que es el valor final obtenido a través de las respuestas de cada dimensión del instrumento SERVQUAL, con respuestas usando la escala de Likert, escala de medición: nominal. (Donabedian, 2011)

La variable calidad se midió, usando el instrumento SERVQUAL modificado, destacando su uso en el sector salud, siendo el MINSA quien lo modificó para su uso en el PERÚ. Este instrumento contó con las siguientes dimensiones e indicadores: fiabilidad (F), donde el indicador refleja el compromiso por resolver algún inconveniente; la capacidad de respuesta (CR), hace referencia a la rápida y oportuna atención de las diferentes situaciones que pueden ocurrir día a día; seguridad (S), que el profesional inspire la confianza que el paciente necesita; empatía (E), su indicador es la amabilidad y la empatía que se demuestra, y por último están los elementos tangibles (ET), los instrumentos y equipos con los que cuenta la institución forman parte de sus indicadores. Escala de medición: nominal, escala de Likert donde: 1= total desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo (Nuñez , 2021)

Variable dependiente: satisfacción del usuario externo

Se conceptualizó como el juicio resultante del servicio recibido, basado en la percepción del usuario y si este cumplió con sus expectativas o no. La definición operacional, fue la suma total del resultado de las respuestas del usuario para saber si se encontró satisfecho o no. (Mendoza, 2021)

Para esta variable también se aplicó la encuesta, a través del instrumento SERVQUAL modificado, donde se valoró la percepción del usuario externo. Dentro de las dimensiones pertenecientes a la variable satisfacción del usuario, se encontraron las siguientes dimensiones: seguridad, empatía, fiabilidad, monitoreo y seguimiento. Escala de medición: nominal, escala de Likert, donde: 1= total desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo (Nuñez , 2021)

### **3.3 Población muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Según el registro de atenciones diarias en el área de admisión del servicio odontológico en la clínica de Lambayeque, se reportó una población de 195 pacientes que recibieron atención entre los meses de junio y julio (Hernández, 2018).

:

Dentro de los criterios de inclusión y exclusión se consideraron:

- Criterios de inclusión: aquellos pacientes mayores a 18 años, colaboradores de forma voluntaria que aceptaron su participación a través de un consentimiento informado, pacientes que no se encontraron con limitaciones físicas que les impidió manifestar su opinión, se incluyó también a los pacientes atendidos en el tiempo de ejecución del estudio.
- Criterios de exclusión: pacientes que no aceptaron el consentimiento informado, o no quisieron participar del estudio, quienes presentaron limitaciones físicas que les impidió registrar su opinión y todos los menores de edad.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra de la investigación estuvo establecida por los 195 usuarios externos que acudieron a la clínica odontológica para recibir un servicio, ya que fue estadísticamente manejable y le otorgó mayor confiabilidad y validez al estudio.

### **3.3.3 Muestreo**

Se consideró toda la población para el estudio, por lo que no se usó ningún método de muestreo, ya que todos los usuarios externos fueron participantes del estudio por ser una población estadísticamente manejable (Hernandez , 2018).

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se usó fue la encuesta, a través de un formato donde se incluyeron datos y preguntas puntuales. El usuario externo es quien brindó las respuestas sin intervención alguna del encuestador, esta encuesta permitió reunir la información necesaria para medir las variables estudiadas.

Acerca de la variable calidad de atención, el instrumento que se utilizó fue SERVQUAL modificado adaptado para odontología en un estudio previo, validado por un juicio de expertos, quienes evaluaron según su criterios las encuestas basados en su experiencia profesional, se dividió en cinco dimensiones, tales como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; se usó la escala de Likert: 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo. Dentro de los niveles y rango se consideró: de mala calidad (1-12), regular calidad (13 -25) y buena calidad (26-40). (Nuñez , 2021)

Con respecto a la variable satisfacción del usuario externo se aplicó la encuesta SERVQUAL modificado adaptado para odontología, validado por el mismo juicio

de expertos, pero con seis preguntas distribuidas en cuatro dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, y monitoreo y seguimiento; también se midió usando la escala de Likert donde: 1= total desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo. Para esta variable los niveles y rangos considerados fueron: satisfecho ( $\geq 26$ ), poco satisfecho (20 – 25) e insatisfecho ( $\leq 19$ ). (Nuñez , 2021).

Respecto a la validez, esta se realizó por un juicio de expertos, quienes en base a su experiencia revisaron y calificaron las encuestas. Con respecto a la confiabilidad del instrumento se obtuvo un 0.893 según el alfa de cronbach, por lo tanto se consideró que el instrumento tuvo una medición excelente.

### **3.5 Procedimientos**

Una vez aprobado el proyecto por parte del comité de investigación de la escuela de posgrado y emitida la resolución, se gestionó la creación de la carta donde se pidió el permiso a la institución para la recolección de datos del servicio odontológico.

Se solicitó al participante de forma voluntaria su autorización para formar parte del estudio a través de un consentimiento informado en línea, que luego dio paso a las preguntas de interés propias del instrumento, todo esto mediante el programa google forms, el que fue estructurado y socializado vía telefónica y whatsapp a los usuarios que asistieron para recibir atención dental en la clínica. En todo momento se veló por el anonimato de los participantes sobre su información brindada como: correos, entre otros.

Dichos datos obtenidos fueron procesados y analizados por una prueba estadística y así se determinó la relación de las variables, dando paso a la adquisición de resultados y por lo mismo las conclusiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos recolectados, se almacenaron y procesaron de manera estadística en el programa SPSS versión 27 y Microsoft Excel; Se usaron pruebas no paramétricas por la correlación de variables, a través del coeficiente correlación de Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación se presentó a la escuela de posgrado, considerando y respetando los cuatro principios básicos de la ética establecidos por la declaración internacional de Helsinki: autonomía, la participación de los usuarios externos fue voluntaria tras la lectura del consentimiento informado; beneficencia: se dio directamente al gerente de la clínica odontológica ya que se obtuvo información sobre su clínica y esto le permitirá intervenir de manera focalizada de acuerdo a los resultados; no maleficencia: pues se veló por la confidencialidad de la identidad e información adquirida de los participantes reduciendo el perjuicio al mínimo; haciendo uso de la información solo con fines académicos; y justicia: brindándoseles a todos los participantes un trato equitativo, imparcial y apropiado durante su participación en el estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1** Relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque

	<i>Calidad de atención</i>	<i>Satisfacción del usuario externo</i>
<i>Calidad de atención</i>	1.000	
<i>Satisfacción del usuario externo</i>	<b>.837</b>	1.000
	195	sample size

Fuente: Elaboración propia

El resultado de la tabla 1 indicó que el valor de Rho de Spearman fue de 0.837 entre las variables; por lo tanto se mostró la correlación fuerte entre las variables estudiadas: calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Esta información se interpretó como positiva ya que su resultado se aproximó al 1, esto llevó a rechazar la hipótesis nula de no correlación confirmando que esta se encontró errada, aceptando así la hipótesis alterna.

**Tabla 2** Nivel de calidad de atención del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque

Nivel de calidad de atención	Usuarios	Porcentaje
Buena	180	92.31 %
Regular	14	7.18 %
Mala	1	0.51 %
Total	195	100.00 %

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 2 se observó un porcentaje significativo del 92.31% que fue igual a 180 pacientes quienes refirieron haber recibido una buena calidad de atención; el 7.18% estuvo conformado por 14 pacientes que mencionaron una atención regular y el 0.51% restante, que fue un paciente, mencionó una calidad de atención mala.

**Tabla 3** Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque

Nivel de satisfacción del usuario externo	Usuarios	Porcentaje
Satisfecho	82	42.05 %
Poco satisfecho	87	44.62 %
Insatisfecho	26	13.33 %
Total	195	100.00 %

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 3 se observó con respecto a los datos obtenidos que la mayoría de los usuarios refirieron poca satisfacción al recibir el servicio odontológico con un valor de 44.62%, que fue igual a 87 pacientes; otro grupo conformado por 82 usuarios refirió satisfacción, que en porcentaje fue 42.05%, y el 13.33%, 19 usuarios, manifestaron insatisfacción.

**Tabla 4** Relación entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de odontológico en una clínica de Lambayeque

<i>Dimensiones</i>	<i>satisfacción del usuario externo</i>	
<i>Elementos tangibles</i>	<b>.613</b>	1.000
<i>Seguridad</i>	<b>.802</b>	1.000
<i>Fiabilidad</i>	<b>.756</b>	1.000
<i>Empatía</i>	<b>.770</b>	1.000
<i>Capacidad de respuesta</i>	<b>.870</b>	1.000
	195	sample size

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 4 se observó correlaciones fuertes y positivas entre las dimensiones de calidad con respecto a la satisfacción de los usuarios. Los valores de Rho de Spearman descritos fueron de 0.613 para elementos tangibles, 0.802 para seguridad, 0.756 fiabilidad, 0.770 empatía y 0.870 para capacidad de respuesta. Siendo esta última dimensión la que mayor relación con la satisfacción mostró. Estos resultados señalaron claramente que si existe relación entre cada una de las dimensiones de calidad con la satisfacción del usuario, rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 5** Relación entre el nivel de calidad de atención y el sexo de los usuarios externos

Nivel de calidad de atención	Femenino		Masculino		Total	
	N	%	n	%	n	%
Buena	101	51.79	79	40.51	180	92.31
Regular	8	4.1	6	3.08	14	7.18
Mala	1	0.51		0.00	1	0.51
Total	110	56.41	85	43.59	195	100.00

0.782    chi-square  
2        df  
0.676    p-value

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 5 se encontró la ausencia de relación entre el nivel de calidad y el sexo de los usuarios del servicio, con un valor estadístico de 0.782. y se interpretó como que no hay relación entre el sexo y el nivel de calidad, siendo igual entre mujeres y hombres.

**Tabla 6** Relación entre el nivel de satisfacción y el sexo de los usuarios externos

Nivel de satisfacción del usuario externo	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	42	21.54	40	20.51	82	42.05
Poco satisfecho	53	27.18	34	17.44	87	44.62
Insatisfecho	15	7.69	11	5.64	26	13.33
Total	110	56.41	85	43.59	195	100.00

1.635 chi-square  
2.0 df  
.441 p-value

*Fuente:* Elaboración propia

En la tabla 6 se encontró la ausencia de relación entre el nivel de satisfacción y el sexo de los usuarios del servicio, con un valor estadístico de 1.635 y se interpretó como que no hay relación entre el sexo y el nivel de satisfacción, siendo igual entre mujeres y hombres.

## V. DISCUSIÓN

En salud, sobre todo en el área de odontología se consideró siempre como un indicador, la evaluación continua de calidad a través de la satisfacción del usuario, y su finalidad fue continuar el desarrollo y mejora de los servicios ofertados.

La investigación demostró que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio odontológico en una clínica de Lambayeque. Estos resultados coincidieron con la gran mayoría de investigaciones estudiadas, tal como el trabajo internacional de Salazar (2018) quien tuvo la misma respuesta a través de una metodología parecida, información que obtuvo tras usar un cuestionario adaptado por la autora para la investigación basado en el instrumento SERVQUAL. La investigadora destacó la importancia de mejorar los tiempos de espera, la coordinación con anterioridad de las citas y la calidad del profesional para tener un buen un trabajo, por lo que sugirió la creación de un plan de mejora.

Otra investigación que reflejó el mismo resultado fue la de Fabian (2022) , manifestó la relación significativa entre calidad y satisfacción de usuarios de una cadena de clínicas odontológicas en la ciudad de Lima, usó dos instrumentos: uno llamado SERVPERF y una encuesta elaborada por Ramirez y se aplicó en una población de 150 personas. Tales datos confirmaron la teoría de las brechas o gaps en la que se baso la investigación principal, donde se mencionó lo importante que es saber identificar las brechas que existen en un servicio ya que estos vacíos se reflejan en el nivel de calidad y satisfacción a demás que el análisis de los mismo ayudo a determinar el momento en al que aparecen las desviaciones que llevan a resultan inesperados por los usuarios y afectan negativamente el conpecto que se tiene del servicio, se destacó también lo que esta teorá ayudó a obtener datos que aydan a evaluar el crecimiento y desarrollo de los procesos.

Para el análisis del nivel de calidad de los servicios se comparó con el trabajo de Torres (2020) quien observó que el 62,26% de los usuarios referían un nivel de calidad alto mientras que solo el 1.89% indicaban un nivel bajo; en la investigación estudiada se halló un alto nivel de calidad con un 92.31% y solo el 0.51% lo consideró malo, en ambas investigaciones la calidad de atención resultó ser de alta calidad, con una diferencia en el tamaño poblacional de la investigación de Torres , ya que considero una muestra de 53 pacientes. Sin embargo en la investigación de Preciado (2020) el mayor porcentaje e cuando al nivel de calidad fue de regular con un 63% mientras que solo el 16.7% la considero buena, siendo este el valor más bajo, contra restando el resultado de las investigaciones anteriores, el mismo autor mencionó que son los establecimientos de salud pública muchas veces no cuenta con los medios necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

Dentro del resultado de nivel de satisfacción del servicio se halló que un 44.62% la consideró poco satisfecho, y el 42.05% satisfecho, resultados que difieren con la investigación de Saavedra (2021), quien obtuvo que el mayor porcentaje en el nivel satisfacción fue de 56.4%, cabe resaltar que esta información fue obtenida de un establecimiento público urbano con atención restringida por normativa, siendo su población de 156 participantes. A pesar de las diferencias metodológicas se concluyó que la calidad de atención influye directamente en la satisfacción.

La investigación de Vidalón (2019) encontró también el mismo resultado con respecto a la relación de las variables pero esta se caracterizó por estar descentralizada, ya que tomó todos los establecimientos perteneciente a una red de Salud y considero a los mayores de 14 años, concluyó que es importante evaluar los factores que llevan a que el usuario se sienta satisfecho o no. Da Silva (2021), propuso un índice de satisfacción del servicio que aplicó en 10391 usuarios para poder identificar los factores que influyeron en la satisfacción, obteniendo que la edad, nivel educativo y tiempo de espera se relaciona significativamente en la máxima satisfacción. Esta información resaltó las limitaciones de la investigación, como la metodología, tamaño poblacional y

tiempo de intervención.

La investigación realizada evidenció que no existe relación alguna entre el nivel de calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo con el sexo de los mismo, información que se comparó con el estudio de Nuñez (2021) donde encontró una correlación mayor entre las variables con los hombres en comparación a las mujeres, cabe mencionar que los datos se analizaron con diferentes métodos estadísticos, lo que se tomó como un aporte adicional.

Por otra parte, dentro de las limitaciones que se encontraron en la investigación fue el tipo de estudio que se consideró, transversal y no longitudinal; teniendo como inconveniente aportar datos de un momento específico, en base a la reciente experiencia que vivió el usuario; otra opción pudo ser proponer un plan de mejora y evaluar sus efectos antes y después de la aplicación del mismo. Cabe resaltar que la investigación se desarrolló en un solo lugar, lo que condicionó el tamaño de la población y su diversidad; impidiendo ser considerados significativamente representativos ya pesar de ello sirvió para comparar los datos obtenidos con otras investigaciones.

Se halló también una limitación en el instrumento aplicado, ya que las preguntas pudieron ser más variadas y específicas para la recolección de datos, lo que limitó la capacidad de análisis de la información. Por último, se consideró también la limitación por parte de la investigadora del tiempo disponible para el trabajo científico, teniendo en cuenta la coyuntura mundial, y las fechas establecidas para su publicación.

El análisis de los datos descritos, mostró lo relevante que es mantener el equilibrio entre ambas variables y lo estrechamente relacionada que se encuentran, indicó también la importancia e implicancia que tiene en la salud pública, ayudando a la conducción, regulación, asistencia técnica y evaluación de los servicios ofertados, tuvo como fin garantizar el poder llegar a complacer los deseos que los usuarios esperan y así mejorar y mantener una buena salud en la población, repercutiendo luego en el crecimiento y desarrollo del país.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó según los datos obtenidos por la correlación de Rho de Spearman de 0.837 que sí existió relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.
2. Se halló que el nivel de calidad de atención del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque en su mayoría fue considerada buena con un porcentaje de 92.31%.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque fue de 44.62% poco satisfecho y por una diferencia de 5 personas el 42.05% refirió estar satisfecho.
4. Se encontró relación significativa entre las dimensiones elementos tangibles con 0.613, 0.802 para seguridad, 0.756 fiabilidad, 0.770 empatía y 0.870 para capacidad de respuesta con respecto a la satisfacción del usuario externo, siendo esta la que mayor relación mostró.
5. Se determinó que no existe relación significativa entre el nivel de calidad de atención y su sexo.
6. Se determinó que no existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y su sexo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Tener en cuenta el tipo de estudio, como uno no longitudinal, que permita ver o considerar los factores que pueden influenciar sobre la percepción de la calidad y satisfacción.

En futuros estudios que se realicen se sugirió desarrollar investigaciones multicéntricas para tener una muestra más diversa y poder generalizar la información.

Considerar la aplicación de un instrumento que cuente con todas las características para obtener información concreta que luego sea usada para proponer un plan de mejora en el trabajo para el equipo o la creación de uno nuevo.

Se sugirió también capacitaciones periódicas al equipo sobre los procesos e importancia de la calidad y satisfacción para mantener y mejorar su nivel; mantener evaluaciones periódicas a través de encuestas a los usuarios para poder mejorar las deficiencias y saber cómo resolver los problemas que se susciten.

## REFERENCIAS

- Fernández Chaves, J. M. (2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178. <https://cutt.ly/n85e5EY>
- Zahi O. Abu-Nahel, Wafiq H. Alagha, Mazen J. Al Shobaki, Samy S. Abu-Naser y Suliman A. El Talla (2020). Flexibility of Information and Its Relationship to Improving the Quality of Service. *International Journal of Engineering and Information Systems (IJEAIS)* 4(8), 214-234. <https://cutt.ly/285e06W>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación. <https://cutt.ly/o85tdV>
- Bondarenko Pisemskaya, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 11(39), 613.621. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603905.pdf>
- Canzio Meneses, C. (2019). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018 [ Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>
- Díaz, S. C. (2015). Metodología de la investigación científica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.
- CONCYTEC. (2018).Tipos de investigación. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS\\_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Description#tabnav)
- Silva, N. F., Martiniano, S. G., Cardoso, A. M. R., Cavalcanti, Y. W., Figueiredo, N., & Padilha, W. W. N. (2021). User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 50(1), 67-73. <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
- De León Núñez, M., & Batista, M. A. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, 2, 71-88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- De Pinho Villena, R. A., & Reategui Torres, G. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del hospital regional de Pucallpa [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional de Ucayali. <https://acortar.link/RboKm7>
- Ramírez, E. L., Valenzuela, M. C. S., Rodríguez, R. H., Aguilar, S. S., & González, G. M.

- (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Donabedian, A. (2001). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev Calidad Asistencial*, 16, S11-S27. [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966\\_Donabedian\\_Evaluacion\\_Calidad.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/06/1966_Donabedian_Evaluacion_Calidad.pdf)
- Espinoza Freire, E. E. (2019). EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. *Conrado*, 14, 22-32. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442018000400022](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442018000400022)
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernández Chaves, F. C. J. (2020, March 1). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. <https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/handle/20.500.11764/1124>
- Ganga Contreras, F. G., Alarcón Henríquez, N. A., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena De Ingeniería*, 27(4), 668–681. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000400668>
- Gómez Burgos, C. J., Gómez Mendoza, L. A., Rodríguez Díaz, D. R., & Morillo Arqueros, A. M. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *Revista Médica Vallejana / Vallejian Medical Journal*, 9(1), 31–35. <https://doi.org/10.18050/revistamedicavallejana.v9i1.2500>
- Gómez et al. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional Docente de Cajamarca. Perú, 2019. *REVISTA MÉDICAVALLEJIANA*, 31-5.
- González Meléndez, R., Cruz Palma, G., Zambrano Villareal, L., Quiroga García, M. B.,

- Palomares Gorham, P., & Tijerina González, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Revista Mexicana De Medicina Forense Y Ciencias De La Salud*, 4, 76–78. <https://doi.org/10.25009/revmedforense.v4i1sup.2642>
- Hernández, M. M., & Vasquez, P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. Mc Graw Hill Education. [https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44382737/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)
- Jesús Huamán, M (2019). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo [Tesis de postgrado]*. Universidad Peruana de los Andes. [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037\\_44313847\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037_44313847_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., & Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145–152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Llanes Fernández, G., Bejarano Álvarez, D., Márquez Rodríguez, L., Ponce Pérez, C., & Martínez Ramírez, R. M. (2018). La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 8(1), 18–26. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6536488.pdf>
- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional De Odontología*. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Library Guides: Systematic Reviews for Health Sciences and Medicine: 5: Inclusion and exclusion criteria. (2022.). <https://unimelb.libguides.com/sysrev/inclusion-exclusion-criteria>
- Mendoza Rodriguez, A.(2021). *Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID - 19. [Tesis de postgrado]*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59165>
- Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (2011). MINSA. Retrieved July 11, 2022, from <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Mom Njong, A., & Meyet Tchouapi, R. P. (2021, April). *Assessing User Satisfaction with*

- the Quality of Healthcare Services in Cameroon. African Economic Research Consortium. Retrieved May 8, 2022, from <https://aercafrica.org/wp-content/uploads/2020/09/Aloysius-Rosy-672.pdf>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 111-131.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
- Nuñez Jimenez, B. (2021). Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. [Tesis de postgrado]. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85278>
- Odam Zevallos, H. & Prudencio Ordoñez, R. (2018). Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna: según los pacientes extranjeros, año 2017. [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/499ae3a2-9e5e-40e0-9e28-916dec4ada17>
- Organización mundial de la salud: OMS (2020). Servicios sanitarios de calidad. [www.who.int](http://www.who.int). <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Preciado Uriol, J. (2020). Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén., Trujillo. [Tesis postgrado]. Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49002>
- Quijano-Caballero, O., & Munares-García, O. (2016). Protección de derechos en salud en el Perú: experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2303>
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <http://cienciamerica.uti.edu.ec/openjournal/index.php/uti/article/view/336/622>
- Saavedra Paye, J. (2021). Calidad de atención odontológica en satisfacción del usuario durante Pandemia, en centro de salud de San Martin de Porres. [Tesis de postgrado]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71674>
- Salazar Montoya, E. (2018). Calidad de los servicio odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. [Tesis de postgrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11921>
- Statista. (2023, February 8). Health care quality in selected Latin American countries

2022. <https://www.statista.com/statistics/911442/accessible-healthcare-quality-latin-america-country/>

Torres Vázquez, W. (2020). Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo. Chiclayo. [Tesis de postgrado]. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54070>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutiérrez-Gabriel, I., Del Socorro Romero-Figueroa, M., Loría-Castellanos, J., & Campos-Navarroy, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista De Salud Publica*. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Vidalón Romo, G. (2019). Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho. [Tesis de postgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10612>

Wellings, D., & Appleby, J. (2022, March 30). Public satisfaction with the NHS falls to a 25-year low. *The King's Fund*. <https://www.kingsfund.org.uk/blog/2022/03/public-satisfaction-nhs-falls-25-year-low>

**ANEXOS**

**Anexo 1**

**Tabla 7** Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Donabedian definió la calidad de atención como una adaptación particular a las necesidades del paciente, en la que se obtienen los mayores beneficios con menores riesgos en función a los recursos	Es el valor final obtenido a través de las respuestas de cada dimensión del instrumento SERVQUAL	Fiabilidad	Atención equitativa	Escala de Likert 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino,4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo
				Orden de llegada y tiempo programado	
			Sensibilidad	Medicamentos suficientes	
				Medios para quejas y reclamos	
				Tiempo de espera	
				Solución rápida de problemas	
				Atención rápida	
			Seguridad	Privacidad	
				Evaluación completa y minuciosa	
			Empatía	Contestar dudas	
Confianza					

				Comprensión del odontólogo en la explicación del paciente	
				Amabilidad, respeto y paciencia	
			Elementos tangibles	Canales informativos (de orientación)	
				Inmobiliario	
				SS.HH. limpios	
				Equipos y materiales necesarios	
<b>Satisfacción del usuario externo</b>	Es un juicio sobre el servicio recibido, basado en la percepción del usuario y si esta cumple sus expectativas.	Es la suma total del resultado de las respuestas del usuario para saber si se encontró satisfecho o no.	Seguridad	Grado de comunicación e interacción	Escala de Likert 1= total desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no opino,4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo
			Empatía	Buen trato con el paciente y acompañante	
			Monitoreo y seguimiento	Conocimientos sobre los procedimientos	
			Fiabilidad	Cuidado al usuario	

## Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado paciente, que llegó al servicio de odontología, reciban un afectuoso saludo de mi parte y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar este cuestionario cuyo objetivo es conocer la relación existente entre calidad de atención que se les brinda en el servicio de odontología y la satisfacción que tienen ustedes, y, cuyos resultados serán analizados de manera científica y manejados estrictamente con confidencialidad, por lo que se le pide responder con sinceridad

TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)	1
EN DESACUERDO (ED)	2
NO OPINO (NO)	3
DE ACUERDO (DA)	4
TOTALMENTE DEACUERDO (TA)	5

#### DATOS GENERALES:

Edad del encuestado:

Sexo del encuestado:     M     F

Nivel de estudio: analfabeto ( ) primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnica ( )

Superior ( ) Universitaria ( )

Dimensiones	Items	Escala de valoración				
		TD 1	ED 2	NO 3	DA 4	TA 5
Elementos Tangibles	¿El consultorio dental cuenta con equipos y materiales ideales para su atención?					
Seguridad	¿El dentista le realiza un examen clínico bucal completo?					
	¿Percibe confianza al ser atendido por el dentista?					

	¿Considera que el dentista tiene la capacidad y conocimiento para solucionar problemas de salud bucal?					
	¿El dentista le inspiró confianza y seguridad al comunicarse con usted?					
Fiabilidad	¿El dentista mostró interés en solucionar su motivo de consulta?					
Empatía	¿El dentista lo trató con amabilidad, respeto y tuvo paciencia?					
Capacidad de respuesta	¿El dentista le despeja sus dudas y se les aclara, realizando una atención rápida y oportuna?					

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

NOMBRE	SERVQUAL
AUTOR	Mira, Aranaz y cols. Modificado para odontología por Fuentesrivera, E y adaptado para el estudio por Nuñez (2021)
AÑO	2021
FINALIDAD	Determinar el nivel de la calidad de atención del servicio odontológico
APLICACIÓN	<p>Aplicación: Individual</p> <p>Ámbito de aplicación: Usuarios que acudieron a recibir atención en el servicio de odontología.</p> <p>Duración: 10 aproximadamente</p> <p>El presente cuestionario, posee 8 ítems, dividido en 5 dimensiones: Elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta, con una valoración de mala, regular y buena calidad.</p>
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	La validez se realizó con la colaboración de tres especialistas que realizaron la validación del contenido. Y un nivel de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach con un nivel de 0.893.

### Valoración general

Nivel	Puntaje
Mala calidad	1 – 12
Regular calidad	13 – 25
Buena calidad	26 - 40

### Anexo 3

#### Instrumento de recolección de datos

#### ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado paciente, que llegó al servicio de odontología, reciban un afectuoso saludo de mi parte y agradezco el apoyo que me brindará al llenar este cuestionario cuyo objetivo es conocer la relación existente entre calidad de atención que se les brinda en el servicio de odontología y la satisfacción que tienen ustedes, y, cuyos resultados serán analizados de manera científica y manejados estrictamente con confidencialidad, por lo que se le pide responder con sinceridad

TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)	1
EN DESACUERDO (ED)	2
NO OPINO (NO)	3
DE ACUERDO (DA)	4
TOTALMENTE DEACUERDO (TA)	5

#### DATOS GENERALES:

Edad del encuestado:

Sexo del encuestado:     M     F

Nivel de estudio: analfabeto ( ) primaria ( ) Secundaria ( ) Superior técnica ( )

Superior ( ) Universitaria ( )

Dimensiones	Items	Escala de valoración				
		TD 1	ED 2	NO 3	DA 4	TA 5
Seguridad	¿El dentista se toma su tiempo para explicar que procedimiento seguirá para su tratamiento?					
	¿El dentista le permitió hacer preguntas y aclaró sus dudas?					
Empatía	¿El dentista lo trató con amabilidad, respeto y tuvo paciencia?					

Fiabilidad	¿El dentista mostró interés en solucionar su motivo de consulta?					
	¿El dentista le despeja sus dudas y le se las aclara, realizando una atención rápida y oportuna?					
Monitoreos y seguimiento	¿Considera que el dentista tiene la capacidad y conocimiento para solucionar problemas de salud bucal?					

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

NOMBRE	SERVQUAL
AUTOR	Mira, Aranaz y cols. Modificado para odontología por Fuentesrivera, E y adaptado para el estudio por Nuñez (2021)
AÑO	2021
FINALIDAD	Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio odontológico.
APLICACIÓN	<p>Aplicación: Individual</p> <p>Ámbito de aplicación: Usuarios que acudieron a recibir atención en el servicio de odontología.</p> <p>Duración: 10 aproximadamente</p> <p>El presente cuestionario, posee 6 ítems, dividido en 4 dimensiones: seguridad, empatía, fiabilidad y monitoreo y seguimiento, con una valoración de insatisfecho, poco satisfecho y muy satisfecho.</p>
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	<p>La validez se realizó con la colaboración de tres especialistas que realizaron la validación del contenido.</p> <p>Y un nivel de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach con un nivel de 0.893.</p>

### Valoración general

Nivel	Puntaje
Satisfecho	$\geq 26$
Poco satisfecho	20 – 25
Insatisfecho	$\leq 19$

## Anexo 4

### Validez y confiabilidad



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** Los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Pinella Vega Melissa DNI: 71070750 Firma:

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo Formativo
01	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Cirujano Dentista	6 años
02	Universidad Señor de Sipan	Magister en Estomatología	2 años

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	MINSA-Lambayeque	Cirujano Dentista	Centro de salud Pitipo	1 año	
02	MINSA-Lambayeque	Cirujano Dentista	Centro de salud Atusparias	2 años	
03	ESSALUD	Capacitación de Sistema de Gestión de Calidad	Red Lambayeque	1 año	
04	Clínica COA	Cirujano Dentista	Sede Chiclayo	1 años	
05	MINSA-Red de Salud Chachapoyas	Cirujano Dentista	Red de Salud Chachapoyas	9 meses y en actualidad	

**Pertinencia:** EL ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto, y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 6 de octubre de 2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** Los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Nano Quispe Quiroz Milagros Adaly DNI: 70554399 Firma:

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo Formativo
01	Universidad Alas Peruanas	Estomatología	2011-2015
02	Universidad Cesar Vallejo	Maestría en Gestión de Salud	2019-2020

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	C.S. Morrope	Cirujano Dentista	Morrope	2019-2020	Odontólogo Asistencial
02	Clínica Dental Morrope	Cirujano Dentista	Morrope	2018- Actualidad	Odontólogo asistencial
03					

**Pertinencia:** EL ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto, y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 6 de octubre de 2021

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** Los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (x)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Diaz Sales Melissa Andrea DNI: 73022258 Firma:

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo Formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Maestría en Gestión de Salud	2019-2020
02	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo	Residente en Odontopediatria	2019-2021

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo Laboral	Funciones
01	C.S. CIUDAD ETEN	JEFA DE SERVICIO DE ODONTOLOGIA	CIUDAD ETEN	2016-2017	Odontólogo Asistencial
02	CLINICA SALUD MUJER	JEFA DE SERVICIO DE ODONTOLOGIA	CHICLAYO	2017-2018	Odontólogo asistencial
03	CENTRO ODONTOLOGICO ESPECIALIZADO "ODONTOCIX"	CIRUJANO DENTISTA	CHICLAYO	2018-2019	ODONTOPEDIATRA
04	CENTRO ODONTOLOGICO ESPECIALIZADO "ODONTOCIX"	GERENTE	CHICLAYO	2019-2021	ESPECIALISTA EN ODONTOPEDIATRIA

**Pertinencia:** EL ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto, y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 6 de octubre de 2021

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
<b>Casos</b>	<b>Valido</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>
	<b>Excluido</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100.0</b>

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.893	<b>17</b>

## **Anexo 5**

### Consentimiento informado

Institución: Universidad César Vallejo

Investigador: CD. Alicia Cristina Capuñay Vega.

Alumna del 3er ciclo de la maestría en gestión de los servicios de la salud.

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.

Propósito del Estudio: Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque.

Riesgos:

No se consideran riesgos por participar en el estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará debido a que evaluará la atención que en su clínica se ofrece para que obtenga mejoras en cuanto a su percepción.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio; tampoco recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar y formar parte de la investigación.

Confidencialidad:

Se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

La información obtenida será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando a los cirujanos dentistas a tener en cuenta la forma de atención para dar una buena calidad de atención y usted esté satisfecho.

Derechos del paciente:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor comuníquese al siguiente correo: [alicia291195@gmail.com](mailto:alicia291195@gmail.com)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio odontológico en una clínica de Lambayeque", cuyo autor es CAPUÑAY VEGA ALICIA CRISTINA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GALVEZ DIAZ NORMA DEL CARMEN <b>DNI:</b> 17450252 <b>ORCID</b> 0000-0002- 6975- 0972	Firmado digitalmente por: GDIAZNC el 14-08-2022 22:20:15

Código documento Trilce: TRI - 0382872