



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los  
pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C.

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la salud

**AUTORA:**

Cacho Sánchez, Carla Ivonne (ORCID:0000-0003-3826-6069)

**ASESORA:**

Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID:0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los Servicios de la Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2020

## Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	ii
Índice de tablas .....	iii
Índice de figuras .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
III. METODOLOGÍA .....	14
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	38

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre la calidad de atención y satisfacción.....	19
Tabla 2: Caracterización de los pacientes atendidos .....	20
Tabla 3: Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológica.....	21
Tabla 4: Nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes atendidos.....	22
Tabla 5: Relación entre las dimensiones de la calidad de atención.....	23

## Índice de figuras

Figura 1: Calidad de atención y satisfacción .....	52
Figura 2: Caracterización de los pacientes atendidos .....	53
Figura 3: Niveles de las dimensiones de la calidad de atención .....	54
Figura 4: Niveles de las dimensiones de la calidad de atención .....	55

## **Dedicatoria**

Esta investigación no podría ser culminada sin la ayuda de mi Dios, a quien agradezco por guiarme siempre en las decisiones que tomo.

En segundo lugar, a mis padres quienes me impulsan a mejorar día a día en lo personal y profesional.

A mi hija y esposo, quienes son el motor y motivo, para salir adelante.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía siempre. A mi familia por el apoyo incondicional. A mi asesora por apoyarme en la investigación.

## Resumen

El presente estudio titulada “Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art’C”, de la ciudad de Lambayeque. Por lo cual su objetivo general fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional- orte transversal, no experimental. La población estuvo conformada por 50 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. La técnica utilizada para la recopilación de información, en la variable “Calidad de servicio”, se llevó acabo con “Servqual (Quality Service)” conformada por 34 ítems y para “Satisfacción”, se aplicó “un cuestionario de satisfacción del paciente de consultas externas (Suce)” por 12 ítems. Respecto a los resultados, en las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los usuarios que se atienden en la clínica “Dental Art’C”- Lambayeque que más predomina es el eficiente en fiabilidad. Concluyendo que existe relación entre la “calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción y percepción.

## **Abstract**

The present study entitled "Quality of care and satisfaction, according to the perception of patients treated at the Art'C Dental Clinic", in the city of Lambayeque. Therefore, its general objective was "To determine the relationship between the quality of care and satisfaction, according to the perception of the patients treated at the Dental Art'C - Lambayeque 2020 clinic." The type of research was quantitative approach, correlational design - cross- patients who met the inclusion criteria. The technique used to collect information, in the variable "Quality of service", was carried out with "Servqual (Quality Service)" made up of 34 items and for consultations was applied External (Suce)"for 12 items. Regarding the results, in the dimensions of the quality of dental care of the users who are cared for in the "Dental Art'C" clinic - Lambayeque, the most predominant is the efficient in reliability. Concluding that there is a relationship between "quality of care and satisfaction, according to the perception of the patients treated at the Dental Art'C - Lambayeque 2020 clinic."

**Keywords:** Quality of care, satisfaction and perception

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, existe una situación problemática acerca de la desconformidad de las personas que son atendidos en hospitales o clínicas. Básicamente el usuario espera una excelente atención en el servicio.

Enfocándonos con personas que desean el servicio de odontología, es necesario conocer o buscar estrategias para elegir una correcta decisión que perfeccionen la “calidad de atención” en todas las organizaciones.

“La organización Mundial de Salud (2018)”, refiere calidad, en una atención optima que debe recibir los pacientes, tanto en los factores y conocimientos del usuario y profesional, dando como producto la satisfacción. Es así que deben evitar los riesgos de efectos iatrogénicos. Además, calidad se conoce como la percepción de los usuarios, porque cada persona refleja una idea diferente de los demás, es por ello que no es uniforme, como consecuencia no es homogénea para el bienestar común.

Asimismo, un rol importante, mencionada por algunos autores en su carácter multidimensional. La encuesta conocida es “SERVAQUAL”, es la herramienta que genera alta confiabilidad para comprobar los niveles de calidad en empresas de servicios”, a favor de los usuarios. De igual manera satisfacción se conoce como la percepción y actitud del individuo. Con los métodos precisos y neutral. Pero al mencionar la satisfacción del paciente nos orienta en conocer sus expectativas, vinculados al criterio ético, cultural y social. (Pena, Silva, Tronchin & Melleiro 2013, p47)

Al conocer la situación problemática que enfrenta nuestro país y nuestra ciudad de Chiclayo, sobre la insatisfacción de los clientes acerca de la atención odontológica, interrogamos “¿Qué relación existe entre el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art’C?”.

A cerca de la atención en salud, tiene como finalidad orientar y contribuir a cada uno de los pacientes logren el bienestar biopsicosocial y espiritual. “Según la Organización Mundial de Salud (2018)”, en Latinoamérica han demostrado que el sector de salud en “percepción de calidad” en los servicios brindados, son (20 - 30%) de calidad media baja. En nuestro País es (10 -30%) son de buena calidad así mismo se sienten satisfechos. Actualmente, los pacientes manifiestan sentirse disconforme por el desinterés recibido en los “servicios de odontología” y clínico odontológico, desde el personal administrativo y el personal asistencial. Donde manifiestan la forma descortés, falta de empatía, el tiempo de espera, procedimientos inadecuados, infraestructura, etc.

La satisfacción es sinónimo de efectividad en la atención odontológica; si un sujeto va pocas veces a sus citas, se encuentra desinteresado por el tratamiento recibido; Y refiere tener malas experiencias en sus atenciones. Por ende, la satisfacción ocasionada por “la calidad en instituciones del rubro odontológico” necesita particularmente de cada usuario (grupo etario, género, social y económico).

Eso interviene en la elección del procedimiento a indicar del personal médico, pudiendo afectar en la satisfacción del usuario. Lo importante de evaluar “los grados de satisfacción en este rubro (odontológico)”, es conociendo la realidad; y así se podrá hacer reformas que permiten implementar medidas de beneficios al servicio; por tal razón debemos evitar la insatisfacción del paciente.

En la ciudad de Chiclayo, manifiesta las personas haber tenido mala atención odontológica en hospitales y en clínicas dentales, que no cumplen con sus expectativas, como: La forma descortés del personal asistencial y personal administrativo, el tiempo de espera para obtener sus atenciones en los distintos trámites que necesite.

Los pacientes que visiten la clínica Dental Art`C, esperan tener una excelente atención y cumplan con sus objetivos. Así mismo el cirujano dentista

tiene que realizar su tratamiento exitosamente, además deberá informar el procedimiento planteado con su diagnóstico definitivo.

La investigación es de mucha importancia porque se dará a conocer y se creará estrategias para prestar “un servicio eficaz y de calidad a los pacientes” en la Ciudad de Chiclayo.

Se formula el objetivo general de la siguiente manera: “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”. Dentro de los objetivos específicos se encuentran: Identificar la caracterización de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art’C – Lambayeque 2020”. Evaluar el nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica “Dental Art’C”- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica “Dental Art’C”- Lambayeque 2020. Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020”.

La hipótesis planteada es, “existe relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020”.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuidad, mencionaré los antecedentes internacionales, nacionales y locales, en lo cual es el sustento de mi investigación, y son los siguientes: En el ámbito internacional tenemos:

Lora et al. (2016), desarrollaron un artículo en, “describir el grado de calidad de servicio y satisfacción Odontológicos en la Clínica Universitaria de Cartagena”. El trabajo era tipología transversal, realizado con doscientos setenta y siete usuarios. Utilizaron como instrumento una encuesta proporcional con características poblacional, indagación afiliada a los beneficios asistenciales e interrogantes. El análisis ejecutado fue con estadística descriptiva. Se obtuvo, que hubo mayores usuarios femeninos en los servicios odontológicos, con respecto en edad equivalente de los asistentes fue de 39 años. Manifestaron sentirse satisfechos un 99.3% (IC 95%: 98.2 – 100) con los servicios y 97.8% (IC 98%: 96, 1-99.5). Al unir las particularidades sociales de la población acerca de la satisfacción y calidad, se encontró que no hubo relación significativa. Como conclusión; se percibe satisfactoriamente por los individuos

Reyes et al. (2015) en su investigación “Satisfacción de pacientes con los servicios de salud odontológico y factores asociados en Acapulco, México”; como muestra fue de tipo transversal-analítico, con 493 personas, mayores a 18 años. Utilizaron un cuestionario de 51 interrogantes. Se recopiló información de los datos sociodemográficos y niveles. De los pacientes el 88,0 % manifestó sentirse satisfecho con la atención del área odontológica. La idea fue cubierta en el 59,0 % de los encuestados. El 90,0 % presento haber recibido una “atención bueno o excelente” por el cirujano dentista, 78,0 % anunció recibir un trato bueno o excelente de la enfermera asistente y 79,0 % opinó que las situaciones del consultorio eran “buenas o excelentes”. Al 80,0 % de encuestados reportaron poco el tiempo de espera en la atención, y 92,0 % que empleó el cirujano dentista en la atención fue adecuado.

Bermúdez et al. (2015) en la investigación “Medición de la calidad de atención que ofrecen los alumnos de cirugía oral III a pacientes externos de la UNAM – Managua, 2015”. Un estudio de Orientación mixta-secuencial; cuantitativo, y de tipo descriptivo-correlacional. De enfoque complementario; cualitativo, que se originó como teoría fundamentada. Fue elegida por dos poblaciones; pacientes y estudiantes. El estudio fue en dos periodos, el primer periodo I se acoplo la información por dos encuestas y el segundo periodo II se utilizó una entrevista directo a los estudiantes. En conclusión, se evidenció que los usuarios identificaron que la calidad de atención que les brindan es buena, además, se encontró que la manera como se dirige el servicio es deficiente; también, determinaron estar insatisfechos en los análisis cualitativos realizados. Además, surgieron prestaciones adecuadas a los pacientes.

Dentro de las investigaciones del ámbito nacional tenemos a Coronel (2019) en su estudio “reconocer la percepción y expectativas de la calidad de atención que presentan los usuarios que asisten a la clínica odontológica de adultos que pertenecen en la Universidad Nacional Federico Villarreal”. Un estudio observacional- transversal. Se llevó a cabo con 130 usuarios. Se comparó la calidad las percepciones y expectativas, se evidencio promedios positivos en las dimensiones de empatía siendo el 1.66; seguridad con el 1.21 y la fiabilidad con el 0.93; determinando que predominó la satisfacción en los usuarios encuestados. Referente a los resultados negativos se dedujo que no presentan satisfacción en cuanto a las dimensiones elementos tangibles con un -8.46 y capacidad de respuesta con un -038. Concluyendo haber encontrado buenas expectativas y buena percepción, sin embargo, en tangibilidad y capacidad de respuesta presenta una percepción regular; pero en empatía, seguridad y fiabilidad si hubo satisfacción.

Espejo (2018), en su estudio “medir la calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios que asisten al consultorio de odontoestomatología en la clínica dental Docente Cayetano Heredia y en el nosocomio Cayetano Heredia y en la provincia de Lima, SMP”. Una investigación descriptiva, observacional. Seleccionaron a 200 pacientes. Aplicaron la encuesta “escala Servqual”. Se

obtuvo que representaron diferencia significativa, en todas sus variables: Seguridad con ( $p < 0.0001$ ); fiabilidad con el ( $p < 0.0001$ ); empatía con el ( $p < 0.0001$ ); tangibilidad con el ( $p < 0.0001$ ) y por último capacidad de respuesta con el ( $p < 0.0001$ ). Se concluyó, que la calidad del servicio en este establecimiento hospitalario, presento discrepancias entre la expectativa en la atención y la satisfacción. A diferencia de la calidad de servicio donde no se evidencio diferencias dadas en la expectativa de la atención dental y satisfacción.

Mamani (2017), en su estudio “Establecer el grado de satisfacción de los usuarios en concordancia con la calidad de atención odontológica propuesta por el centro de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017”. Descriptiva. Realizaron encuestas a 60 pacientes. Hubo dos variables para la evaluación: satisfacción y calidad de atención”. Se determinó, una alta satisfacción (81.7%), y satisfacción media (18.3%). De acuerdo a sus capacidades en las atenciones técnicas, el 66.7% refirieron sentirse satisfechos, el 18.3% indicaron estar muy satisfechos; el 15% señalaron sentirse medianamente satisfechos. Por otro lado, en relación a las relaciones interpersonales; el 56.7% determinaron estar satisfechos; el 31.6% indicaron estar medianamente satisfechos y solo el 11.7% han indicado estar muy satisfechos. Además, en cuanto a la accesibilidad, los encuestados indicaron estar satisfechos con el 66.7%; el 18.3% medianamente satisfechos y solo el 15% refirieron estar muy satisfecho. Finalmente, en relación al ambiente de atención los pacientes se refirieron estar satisfechos con un 51.7%; el 35% indicaron estar satisfechos y el 13.3% estar medianamente satisfechos.

Gonzales (2016), en su investigación de tipo no experimental; por la cual, se tomó una encuesta por dimensiones “confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad” y por distintas escalas “tangibles, equidad”. Se obtuvo que el sexo femenino tuvo mayor afluencia en la atención odontológica. Y especificando la relación que existe es regular estadísticamente.

A bases teórico- científicas para respaldar esta investigación, tenemos:

Calidad, según la Organización para la excelencia de la Salud (2020), especifica que la calidad con distintos puntos de vista, por lo que va a depender de cada régimen; individuo que requiere asistencia, la persona que ofrece el servicio o la compañía dedicada al rubro correspondiente al mismo, porque posee una apreciación distinta. Por lo tanto, cabe mencionar que la calidad de satisfacción en el sector salud, son la sumatoria de todos los resultados para cada dimensión que lo soportan (P.77).

“La calidad en el sistema de salud como condición en la que el paciente es diagnosticado y atendido satisfactoriamente, conforme a los factores biológicos y los estudios actualizados de la ciencia, además de recursos mínimos; es exponerse a menos riesgos y a la máxima satisfacción para el paciente”. Asimismo, están vigentes estas cualidades: Elevado índice a nivel profesional, empleo eficaz de los bienes, mínimas cantidades de exposición de los pacientes, mantener al máximo contento y satisfecho al paciente y la repercusión definitiva en la salud. (Ministerio de Salud, 2007. 44p).

Según “La Organización para la Excelencia de la Salud” (2020) señala que la calidad, es el regocijo en las carencias referidas para dichos pacientes, empleando métodos técnicos óptimos en orientaciones sanitarias y contemplamos dos clases de calidad: (p.77).

Método; es aquella prestación con la cual se desea proveer para el paciente un óptimo y completo bienestar y Sentida; esta concedido por la parcialidad de los pacientes, asimismo aclarada y manifestada por los mismos.

Según la “OMS/OPS”, lo define como servicio social para los que brindan prestación o asistencia y satisfacción para los pacientes que lo perciben. “La calidad en Salud” no es exclusivo de dar un resultado sino de entregar una satisfactoria calidad humana (P.96)

Calidad en la atención, es la utilización del conocimiento y desarrollo, adaptada a las estructuras que fortalezcan sus utilidades en la asistencia médica. El “nivel de calidad”, en consecuencia, son la capacidad que se espera

el cuidado, brindado alcance del peligro y aprovechamiento del paciente. (Sicalidad,2013).

Así mismo el cuidado médico debe conocerse como buen trato. Predisponiendo aquellos que influyen del cuidado de los pacientes. Cabe mencionar, significado “médico” no existe relación a la actividad laboral de los médicos. Por consecuente, referirse “cliente” se desconoce exclusivamente al usuario y “profesionales de la salud” (Ministerio de Salud, 2007. 46p).

Existen otras razones fundamentales, de “calidad en los servicios de salud” (Sicalidad, 2013): Tiene motivo de ser en el estilo de vida, rigiéndose al derecho. Debe ser equitativo en los tres niveles de atención.

Determina la creatividad y emprendimiento.

Según la “Organización para la excelencia de la Salud (2020)”, manifiesta dimensiones: Efectividad: Técnica de una experiencia aprendida, fortalecimiento, interacción y buen manejo de ciencia. Oportunidad: Apoyo a la necesidad del cliente. Dependiendo a la gravedad. Seguridad: Conocimiento del tratamiento. Eficiencia: Labor adecuado, a poco costo y con menos recursos, sin perdidas y Equidad: Sin cambio en “efectividad, oportunidad, seguridad y eficiencia” por rasgos.

Loa aspectos mencionados nos dan a conocer que, si tenemos el mejor equipo, excelentes materiales y podemos brindar técnica adecuadas para afrontar un problema de salud, satisface las propiedades de la persona, con menos costos y con menor peligro, pero si se abandona la apariencia interpersonal, el final del trabajo no sería de calidad. (SICALIDAD, 2013).

En tal razón, la calidad de prestación de servicios se debe fijar en la técnica de la atención en salud y las perspectivas y valores individuales, así como sociales.

Según los aspectos mencionados podemos definir, “No debe apreciarse exclusivamente en la asistencia técnica”, sino fijar las prioridades de los clientes y de la colectividad. Además, tenemos que definir que la calidad en la atención no

es una idealización, si establecemos una proporción entre todos los componentes, fundamentalmente entre las preferencias individuales y sociales. (SICALIDAD, 2013).

Calidad en la atención odontológica, es un proceso y estrategia, que recién se está tomando en cuenta porque permite aumentar la estructura organizacional en los servicios odontológicos y así cambiar de manera pragmática la “atención del cliente”. (Niñez, 2012, p.56)

Atención en el área odontológico, es el patrón a seguir es parte de la “prevención y promoción de salud”, que pueden ser multisectoriales e interdisciplinarias donde implica integridad, igualdad, contribución, capacidad y valor. La guía de individualización en la atención permite procrear una notable conexión médico-paciente. El cuidado de la salud en los consultorios odontológicos, está planificada por: Ingreso, Derivación y Urgencia. (Núñez, 2012).

El protocolo que se maneja es desde que ingresa el paciente al consultorio, informarlo en relación a la práctica encargada, realizar una historia médica y un plan de tratamiento adecuado. Luego planificar y entregar a los especialistas según el área correspondiente, de conformidad de los periodos y a la dificultad en curso, de esta manera poder alcanzar un tratamiento adecuado a la brevedad posible. (Núñez, 2012, p56)

La calidad en la atención odontológica genera debate puesto que como cirujano dentista tenemos que estandarizar la habilidad asistencial, reducir la variación, perfeccionar la efectividad y la eficacia, ayudando a disminuir los desaciertos provenientes de esta labor. Existe desazón de muchos pacientes del área odontológica que va aumentando, por lo que se debe tener en cuenta el contexto médico-legal reflejado en los sucesos.

Asimismo, “la seguridad y calidad de los usuarios odontológicos” siempre deben ser una prioridad. (Núñez, 2012, p.59)

Según en “Sistema Integral de Salud”, la atención odontológica de calidad está compuesta por tres elementos: (Sicalidad, 2013).

Seguridad del paciente en los centros odontológicos: Afianzar la

protección del paciente en los consultorios o clínicas dentales, a través de proyectos e implementando esquemas a exposiciones de riesgos y así poder prevenir acontecimientos desfavorables.

Historial clínico integrado y de calidad odontológica: ejecutar un régimen de preparación, evaluación y rastreo que faciliten la incorporación de un documento clínico odontológico con puntos de vistas homogéneos con afinidad al estatuto actual. Y supervisión en problemas dentales: ejecutar plan de administración a exposición por infecciones y poder contribuir en el decrecimiento de la contaminación en los centros de vigilancia odontológica.

Tiene como resultado positivo, cuando depende de reglas, métodos y técnicas que colaboren en las “expectativas y los requerimientos de los usuarios”, por ello, que la percepción del paciente se manifiesta con una buena prestación y también afirma que “La calidad de los servicios” juega un rol fundamental para los cirujanos dentistas puesto que ofrece muchas ventajas tales como: mantenerse competitivo en el área de trabajo y logrando ser más exigente, mejorar el servicio y satisfacciones del paciente, fomentar un equipo de trabajo excelente, disminuir los costos y el proceso en el trabajo, a la vez brindar beneficios que puedan aprovechar los pacientes. (Sicalidad, 2013).

Valoración de la calidad de servicios odontológicos, el propósito es establecer el “grado de satisfacción ofrecidos en los servicios odontológicos”, para conocer la realidad; porque posteriormente se logrará realizar reformar que nos ayuden a crear estrategias (SICALIDAD, 2013)

La satisfacción es una guía que representa la secuencia de permanencia del cliente, en relación a su tratamiento y de esta manera permitir evaluar todas las consultas y patrón de correspondencia. (Ortiz, Muñoz y Torres, 2004, p 14)

La percepción de insatisfacción se vincula a la falta de información de lo manifestado hoy en día, la ausencia de hechos que desarrollamos en la inspección y diagnóstico relacionado a la inadecuada unión interpersonal con el profesional por lo complejo que resulta hacer los documentos y poder obtener una atención inmediata (Ortiz et al.2004, p14).

En los estudios para modificar las prestaciones públicas encontramos distintas citas de valoración, como el “modelo Servqual”, elaborado por (Zeithman), es evaluar la “calidad de servicio”, y se manifiesta en 5 dimensiones (empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad) (Rodríguez & Jiménez, 2002, p14)

Expectativa, la sensación que pueda ocurrir algún acontecimiento o episodio, es conocido como “expectativa”.

En el área de salud, la expectativa en relación con el paciente se va a modificar en tipo y cantidad de enfermedades, área de la salud, profesional y la relación que se encuentra. En consecuencia, la expectativa de la persona puede variar por diferentes factores como; el servicio, donde se tiene que reconocer en el momento lo que el paciente desea, para obtener resultados satisfactorios en menos tiempo; ya sea en el servicio público o privado (Rodríguez y Jiménez, 2002, p14)

Necesidad, Según “diccionario de la lengua española”, define la necesidad, como iniciativa a la carencia, como son los servicios del agua, vivienda, protección afecta, seguridad. La necesidad como la diferencia de lo real y deseado. Por tal, cada individuo tiene distintas necesidades (fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y autorrealización) las cuales son necesarios. Y la satisfacción es de gran importancia porque cumple un papel importante en el comportamiento de sus necesidades. Conocer el estado del paciente y sus necesidades sociales, por lo que es fundamental para cualquier proyecto o medida de prevención. (Rodríguez & Jiménez, 2002, p.15)

La percepción está coordinada con la sensación de la persona; como definición, es lo que perciben los sentidos, donde comunica el sistema nervioso a la mente. Por tal razón, la percepción entiende como la unión de partículas de sensación. El individuo al recibir la información, la procesa obteniendo una presentación abstracta. (Rodríguez & Jiménez, 2002, p16)

El individuo obtiene con facilidad la “percepción de imagen, palabras o pensamientos”, al englobar transfiere un mensaje, produciendo un orden en el aprendizaje. (Rodríguez & Jiménez, 2002)

Accesibilidad, es la posibilidad que presenta la persona para lograr algún servicio, (económicos, salud u otras necesidades). Se define para emplear una utilidad para cuando lo requiera. Pueden ser materiales (distancia, transportes y horarios), económicos (costos), sociales, o culturales, y el ultimo puede ser un impedimento por varios factores (sitio, diversidad de cultura, idiomas u otros). (Rodríguez & Jiménez, 2002, p.17).

La satisfacción tiene diversos significados destacados; además lo considera como señal subjetiva de aceptación. (Ortiz et al., 2004, p.78)

La satisfacción se orienta en la percepción y la disposición que representa el individuo. Pero al expresar satisfacción, nos referimos a una probabilidad vinculada al concepto ético, cultural y social. Señalan “satisfacción” a servicios sanitarios, y deben lograr sus expectativas. Además, los usuarios atendidos, está influencia por varios factores, como los: familiares (conductas, conocimiento del servicio en salud y expectativas); factores de salud (organización del servicio y la accesibilidad). En la contemporaneidad, “valorar la calidad en la salud” con correlación a las expectativas del paciente, es una investigación fundamental porque accede perfeccionar el área administrativa sanitaria y sector académico. (Ortiz et al., 2004, p.78).

La escala de servqual, sirve para calificar el “grado de satisfacción y la calidad de servicio”. Además, está validad en los servicios, con (0.89) alfa de Cronbach.

Es elaborada a través de las comparaciones de las “satisfacciones y expectativas”, estando valoradas con el instrumento de la encuesta y consiste de 22 enunciados, fraccionadas en las siguientes dimensiones; (empatía, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad). (Rodríguez & Jiménez, 2002, p.14).

Además, menciona “calidad de atención” como la diferencia de

“expectativas y percepciones”. (Rodríguez & Jiménez, 2002, p.14)

Fiabilidad: Habilidad en lograr éxito con el servicio de manera exacta.

Capacidad de respuesta: Aptitud en brindar y proveer atención eficiente, directa a los pacientes con “respuestas de calidad” y tiempos razonables.

Seguridad: Produce confianza del personal que otorga “el servicio de salud” manifestando “conocimiento, privacidad, cortesía, inspirar confianza”

Empatía: es la inteligencia del individuo para entender las necesidades y/o problemas de las personas.

Tangibles: es la presentación física del usuario que percibe del establecimiento (instalaciones, equipos, etc.).

Basándonos en la problemática y en las variedades de investigaciones y/o estudios a nivel internacional y nacional, sialcanza a observar en los estudios. Por todo esto me surgió la pregunta “¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art`C?

El presente estudio se justifica porque se otorga conocimiento científico del odontólogo y también conocer la realidad de “Calidad de servicio, según el cuestionario “Servqual” de la clínica Dental Art`C-Lambayeque 2020”, con resultados reales y originales referidos a sus dimensiones, que permitirán saber si existe “relación con la satisfacción de los pacientes atendidos de la clínica Dental Art`C”.

Además, concede la causa que reduce “La calidad de servicios en la atención odontológica de usuarios” que visitan a clínicas privadas o establecimientos de salud. Y existen factores que pueden ocurrir complejidad (motivo y/o razón) que pacientes abandonan el tratamiento.

También acceden publicar, especialmente a los odontólogos acerca de la significancia de calidad de servicios en la atención, que se ofrece a los usuarios, impidiendo los descuidos en la salud oral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo, fue cuantitativo, porque dirigió a los aspectos “observables y susceptibles” correspondiente a la cuantificación, refiriéndose a sus variables; satisfacción y calidad de servicio”, además se empleó el método “empírico- analítico y pruebas estadísticas”.

Lo definen cuantitativo por la recolección de datos con el fin de aprobar hipótesis, basándose en la medición número y análisis estadísticos. (Hernández, 2014).

Además, Murillo (2011) determino el enfoque cuantitativo como: “específicos y delimitados, desde inicios de un estudio”. Además, las hipótesis se plantean con anticipación.

Diseño descriptivo no experimental – transversal- básica. Esta investigación es de tipo descriptivo según (Chávez, 2007).

Se refiere a recopilar información vinculada con los estados reales de los fenómenos, objetos, personas o situaciones, tal como se mostraron al momento de su recopilación.

(Col, 2002) define que tiene una mayor profundidad, que es más allá de la exploración, porque su objetivo es medir las variables que intervienen en el estudio, de acuerdo a sus características, actitudes y comportamientos.

La variable estudio, no manifiesta manipulación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El estudio se recolectaron datos en la Clínica Dental Art`C- Lambayeque 2020 en un solo momento, en un tiempo único, en el año 2020. Su diseño es de corte transversal.

(Hernández, 2010) hace mención que “las investigaciones que no fueron del método puramente empírico, son de corte transversal, porque se recolectan datos, en el momento y en un tiempo no específico. El objetivo del estudio es describir las variables, analizando su capacidad de correlación, en el tiempo determinado, respecto a la variabilidad o fijación de manera simultánea”.

Por Pereira (2004) define la investigación como descriptiva, de corte transversal, tomando muestra de la población en un periodo. Esto se denomina investigación de encuesta”

La presente investigación, fue de tipo básica. Según Valderrama (2013), se caracteriza por ser parte del marco teórico y permanece en sí mismo”.

Fue correlacional, debido a que se evaluó la asociación (relación) entre las variables; “Calidad en la atención y satisfacción en los pacientes”.

Hernández et al. (2010) Aseveran que atendidos en la Clínica dental Art`C. Señalan relación de variables en un momento específico. En conceptos correlacionales pueden causar efecto (causales).  
Muestreo no probabilístico, porque la muestra es censal.

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable Independiente

“Calidad de atención en la clínica Dental Art`C”

Variable Dependiente

“Satisfacción de los pacientes”

Se define, de acuerdo a las expectativas del usuario, y del desempeño del servicio que le otorgan. (Barroso, 2020;15).

Definición conceptual: Calidad de Atención

Calidad del servicio: Evaluaran con los puntajes del cuestionario.

Satisfacción del usuario: Se determinaron con la calificación del cuestionario.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

#### **Población:**

Se conceptualiza en una serie de componentes, donde se unen con características comunes, y serán extensivas en las conclusiones a llegar en la investigación. (Arias, 2012).

Estuvo integrada por 200 usuarios que han acudido a la Clínica Dental Art`C- Lambayeque, en el periodo enero-marzo.

#### **Muestra:**

La muestra de esta investigación será de 50 pacientes de la Clínica Dental Art`C- Lambayeque, que estén dentro de los criterios de inclusión.

#### **Tipo de Muestreo:**

(Sánchez, 2015) se conoce como el método de muestreo no probabilístico de manera que: "(...) la posibilidad no es posible de saber o probabilidad de estos fundamentos en una población para poder ser seleccionada en un muestreo"

Para aquella investigación se manejó el muestreo no probabilístico, por el cual la influencia de pacientes no es constante y se conoce el registro de la población atendida.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión:**

Usuarios que asistan a la "Clínica Dental Art`C- Lambayeque"

Mayores de 18 años

Tener Historia Clínica

Firmar el consentimiento Informado.

##### **Criterios de Exclusión:**

No sean pacientes de la "Clínica Dental Art`C – Lambayeque"

Pacientes de menor edad

Pacientes que no estén de acuerdo al estudio Pacientes que llenen el

cuestionario incompleto Pacientes especiales

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

Los cuestionarios han sido validados y empleados en distintas investigaciones (Espejo ,2018). Se utilizará dos cuestionarios

Para la recopilación de información, en la variable “Calidad de servicio”, se llevará a cabo con “Servqual (Quality Service)” por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry. Y está constituida por 22 preguntas. (anexo 03)

Para “Satisfacción”, se aplicó, “un cuestionario de satisfacción del paciente de consultas externas (Suce)”, de los investigadores (Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Susana Granado de la Orden, Dolores Vigil Escribano, Paz Rodríguez Pérez y Ana Chacón García), que está constituido por 12 interrogantes. (anexo 04)

### **Procedimientos**

Primera Fase: Se solicitó la autorización del gerente de la Clínica Dental Art`C, Lambayeque, y de los profesionales de la salud del servicio.

Segunda Fase: se presentó dos cuestionarios al paciente (de ambas variables); además, se realizó después de haberse atendido por el cirujano Dentista y del personal administrativo.

### **Métodos de Análisis de datos**

Se manejó el índice “Correlación de Spearman”, que sirve para la medición de la relación de las variables en estudio, que no es al azar, sino estadísticamente significativamente.

Con respecto a las conclusiones se respondió a los objetivos planteados de la investigación.

Se utilizó Excel y SPSS, donde se basa en tablas y gráficos.

Tablas de frecuencia: Se desagregó en frecuencias absolutas y

porcentuales Gráficos: Se utilizó las barras de porcentaje.

Con “alfa de Cronbach”, se comprobó la fiabilidad del instrumento, a través de interrogantes donde se midió.

### **La evidencia de Validez y Fiabilidad:**

Validez:

Sánchez (2015) señala que la validez es un instrumento de alta efectividad al dar resultados del objeto que presume evaluar. Por otro lado, el cuestionario es “válido”, por consecuente a las correlaciones del “coeficiente de correlación de Pearson” ítem final que superan el valor permitido ( $r > 0.30$ ), siendo calificado por el análisis de varianza (ANOVA) por medio de la prueba “F” del valor es sumamente significativo ( $p < 0.01$ )

Viabilidad:

Es una investigación objetiva que agrupa atributos, garantizando cumplimiento de su meta.

Aspectos éticos.

Los profesionales de la salud bucal participaron de manera independiente y voluntaria en el transcurso de la investigación.

Fue confidencial la “recolección de datos” que se utilizó.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*“Relación entre la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”*

calidad de atención		Satisfacción		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Deficiente	Recuento	3	2	5
	% del total	6,0%	4,0%	10,0%
Moderado	Recuento	6	4	10
	% del total	12,0%	8,0%	20,0%
Eficiente	Recuento	2	33	35
	% del total	4,0%	66,0%	70,0%
Total	Recuento	11	39	50
	% del total	22,0%	78,0%	100,0%

#### Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.	T aproximada	Sig. aproximada
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,574	,122	3,604	,000
N de casos válidos		50			

*Nota.* Se observa que, existe relación directa (prueba Tau-b de Kendall) altamente significativa ( $p < 0,01$ ) entre “la calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los usuarios atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”.

Por otro lado, el 66% de los usuarios están satisfechos, debido a que los niveles en la calidad de atención son eficientes. Asimismo, solo existe un 6% de los pacientes que están insatisfechos a que los grados en la calidad de atención son deficientes.

**Tabla 2**

*“Caracterización de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art’C Lambayeque 2020”.*

Caracterización de los pacientes		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	24	48%
	Masculino	26	52%
Estado Civil	Soltero	22	44%
	Casado	16	32%
	Conviviente	12	24%
Edad	Menor de 21 años	11	22%
	de 21 a 30 años	12	24%
	de 31 a 40 años	17	34%
	de 41 a 50 años	6	12%
	Más de 50 años	4	8%

*Nota.* Se visualiza que, los pacientes atendidos en la Clínica dental Art’C-Lambayeque 2020 son de ambos sexos masculino 52% y femenino 48%, en su mayoría son solteros con el 44%, seguido de casados con el 32%, en general los usuarios presentan edades entre (31 a 40 años), seguidos de los usuarios con edades (21 a 30 años).

**Tabla 3**

*“Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica “Dental Art’C”- Lambayeque 2020”.*

dimensiones de la calidad de atención		Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Deficiente	6	12%
	Moderado	11	22%
	Eficiente	33	66%
Empatía	Deficiente	6	12%
	Moderado	9	18%
	Eficiente	35	70%
Capacidad de respuesta	Deficiente	7	14%
	Moderado	8	16%
	Eficiente	35	70%
Seguridad	Deficiente	8	16%
	Moderado	10	20%
	Eficiente	32	64%
Elementos tangibles	Deficiente	6	12%
	Moderado	8	16%
	Eficiente	36	72%

*Nota.* Se observa que la dimensión que más prevalece es el eficiente en fiabilidad es 66%, empatía 70%, Capacidad de respuesta 70%, seguridad 64% y en elementos tangibles 72%.

**Tabla 4**

*“Nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica “Dental Art`C”- Lambayeque 2020”.*

dimensiones de satisfacción		Frecuencia	Porcentaje
Médica	Insatisfecho	9	18%
	Satisfecho	41	82%
Administrativa	Insatisfecho	14	28%
	Satisfecho	36	72%

*Nota.* Se visualiza, “Nivel de las dimensiones de satisfacción” que más predomina en la dimensión médica es el nivel satisfecho con el 82% y en la dimensión administrativa también es el nivel satisfecho con el 72%.

**Tabla 5**

*“Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020”.*

Dimensiones de la calidad de atención			Dimensiones de satisfacción	
			medica	administrativa
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,539**	,610**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50
	Empatía	Coefficiente de correlación	,586**	,584**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,376**	,400**
		Sig. (bilateral)	,007	,004
		N	50	50
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,648**	,576**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,513**	,529**
		Sig. (bilateral)	,000	,000
		N	50	50

*Nota.* Se mira, que “el valor de la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman es sumamente significativo ( $p < 0,01$ )”. Se comprueba que existe relación directa significativa entre “las dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020”.

## V. DISCUSIÓN

Aquel estudio, se observó que hubo una alta relación significativa ( $p < 0,01$ ) en las variables evaluadas en la investigación, según las percepciones de los usuarios que acuden a la clínica Dental Art'C - Lambayeque 2020". Se debe al óptimo trato que brinda el personal de salud y administrativo, resolviendo sus dificultades de salud y manifiestan comodidad durante el tratamiento a sus pacientes. Así mismo, coincide con el estudio de Espejo (2018), quien en su estudio realizado en el establecimiento de salud Dental- Cayetano Heredia en la ciudad de Lima", donde encontró que los grados de satisfacción y expectativas están entre muy buena y buena. Estos resultados, difieren con los resultados del hospital Cayetano Heredia, los grados de expectativa y satisfacción, fueron oscilan entre regular a bueno. Dicho resultado se asimila con lo hallado por Gonzales (2016) quien menciona que existe regular correlación en satisfacción del usuario y calidad de atención que fueron atendidos en el centro de salud I-4 de Castilla. Basándose en los hallazgos estadísticos de las dimensiones analizadas. Para establecer la calidad de atención se empieza desde las expectativas y percepciones de los pacientes y desde las percepciones de los prestadores de servicio" (Aguirre, 2002).

La "satisfacción" es el producto fundamental en dar servicios de buena calidad. Por lo mismo, "satisfacción del usuario" contribuye en su comportamiento. Es un objetivo deseado para el proyecto, es el resultado de buena calidad. Además, no solo es brindar calidad en atención, sino cumplir con sus expectativas de cada individuo. Ocurre que a veces sean malas o sean restringidos algunos tratamientos, pueden ser que los efectos sean negativos a "satisfacción" de los pacientes es un factor fundamental en la atención de calidad en los servicios de salud". Por ello, se utilizó el instrumento "SERVQUAL", en donde los resultados obtenidos del instrumento, se mejoró la capacidad respuesta ante la demanda de las organizaciones de otros servicios de la salud.

En relación a caracterización del usuario - paciente que recurre a la Clínica dental Art`C — Lambayeque 2020”. Se observó que hubo mayor frecuencia en el sexo masculino (52%) y femenino (48%), debido a que presentan predilección por “limpieza dental”, “caries” y “prótesis dental”; La mayor parte fueron solteros (44%), en segundo lugar, casados (32%), porque tienen mayor tiempo para acudir a la clínica; de acuerdo a edades tienen entre (31 a 40 años), y (21 a 30 años). Dado que los pacientes de este rango, acuden a su cita de “ortodoncia”, para un control oclusal y estético. Aspectos que difieren con los estudios obtenidos por Reyes, S. et al. (2015), quien obtuvo que el 30% pertenece sexo masculino y el 70% al sexo femenino. El promedio de edad osciló entre los 12 a 18 años. Concuere con la investigación de Espejo (2018), donde se evidenció que los usuarios que acuden con mayor habitualidad a la “Clínica Dental Cayetano Heredia y al nosocomio” fueron de sexo femenino, y no tiene influencia en la calidad de atención.

Aquel estudio se otorgó conocimiento científico del odontólogo y también se conoció la realidad de “Calidad de servicio”, según el cuestionario “Servqual” de la clínica Dental Art`C-Lambayeque 2020, con resultados reales y originales referidos a sus dimensiones, que permitieron que existen “relación con la satisfacción de los pacientes atendidos de la clínica Dental Art`C”. Además, concedió la causa que reduce “La calidad de servicios en la atención odontológica de usuarios” que visitan a clínicas privadas o establecimientos de salud. Y factores que pueden ocurrir complejidad (motivo y/o razón) que pacientes abandonaron el tratamiento. Sirvió para la contratación “empírica” de las realidades con los paradigmas teóricos de la “calidad de servicios y satisfacción de los pacientes de la clínica Dental Art`C – Lambayeque 2020” Se formuló un “Plan de intervención e implementar políticas y prácticas adecuadas para mejorar la calidad y satisfacción de los pacientes”. Se determinó que existe la relación.

Rodríguez (2012) señalan que los componentes que interviene de las percepciones de la calidad en los usuarios, se asocian con los factores socio-demográficos (edad, grado de instrucción), asociándose estadísticamente significativa entre las variables. A cerca del nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art'C-Lambayeque 2020", el más eficiente; en capacidadde respuesta (70%), fiabilidad (66%), empatía (70%), seguridad (64%), y elementos tangibles (72%). Similar con los resultados de Coronel (2019), menciona que las percepciones de la calidad de atención de los usuarios que acuden a la clínica odontológica integrada de los adultos de la Universidad Nacional Federico Villarreal", el mejor porcentaje de los usuarios (> 90%) consiguieron percepciones buenas de la calidad de servicio en las dimensiones empatía, seguridad y fiabilidad.

Con respecto, a las "dimensiones de elementos tangibles y capacidad de respuesta", fueron alrededor del 60%. De acuerdo a la "expectativa de la dimensión- fiabilidad" fue  $(31.91 \pm 1.97)$  siendo la respuesta como buena al (100%). En la dimensión de la capacidad de respuesta" es  $(14.82 \pm 1.45)$ , dando como respuesta, regular (87.7%) y buena (12.3%). De acuerdo a la "expectativa de la dimensión- seguridad" fue  $(25.81 \pm 1.29)$ , siendo clasificada como buena (100%). El puntaje promedio en la "expectativa de la dimensión- empatía" fue  $(25.06 \pm 1.27)$ , denominando como buena (100%). De acuerdo a la "expectativa de la dimensión- elementos tangibles" fue  $(32.66 \pm 1.37)$  siendo clasificada como buena (100%). De acuerdo a la "percepción sobre fiabilidad" fue  $(32.84 \pm 4.58)$ , siendo la percepción calificada como buena (91.5%) y regular (6.9%). El promedio originado en cuanto a las percepciones acerca de la capacidad de respuesta fue  $(14.44 \pm 2.71)$ , siendo calificada como regular (73.9%) y buena (18.5%). Respecto a la "percepción sobre seguridad" fue  $(27.02 \pm 2.27)$  siendo la percepción calificada como buena (93.9%) y regular (6.1%). Respecto a la "percepción sobre empatía" fue  $(26.72 \pm 3.25)$ , siendo la percepción calificada como buena (93.1%) y regular (6.2%). Respecto a la "percepción sobre elementos tangibles" fue  $(23.90 \pm 5.38)$  siendo la respuesta regular (67.7%) y buena (27.7%), y solo (4.6%) fue mala.

Utilizaron un instrumento denominado “SERVQUAL”, que consta de cinco dimensiones: Elementos Tangibles; semejante a objetos físicos como la (infraestructura, equipos de atención, etc.), Fiabilidad; al resultado eficaz del proyecto, donde se realiza de manera cuidadosa, segura y confiable. Capacidad de respuesta; previsto en los tiempos de servicio, de pronto para encontrar solución de problemas o solicitudes. Seguridad; observando algún riesgo o habilidades que produzcan confianza y credibilidad en los pacientes; Empatía: conocida en conocer al paciente, brindando un servicio excelente a las necesidades de cada persona. (Parasuman, Zeithmal y Berry ,1994).

Se utilizaron instrumentos de validez, que sirven para la medición de la calidad de atención y satisfacción de las pacientes, y a largo plazo a ser llevado a otros estudios de la misma línea de investigación y en conjunto de las variables. El modelo “Servqual” se aplica, en cuanto al paciente espera de la institución Verificando las mediciones con las estimaciones de las percepciones del usuario del área. Por consecuente, al evaluar la brecha entre las dos variables (la discrepancia entre la percepción y expectativa), se logra minimizar la acción con el objetivo de “mejorar la calidad”. Es necesario un cuestionario estandarizado, donde se encajan según las necesidades de la institución. Está diseñado por varias respuestas para entender las expectativas de los pacientes. Además, evalúa y también es un instrumento beneficioso. Por determinando (gap o brecha) entre los dos sondeos, los cuales son; “la discrepancia”; aquel paciente que espera del servicio y distingue del mismo. (Ministerio de Salud Pública, 2002).

En relación entre las “dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción del usuario paciente atendido en la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020”, se comprobó que existe relación directa significativa ( $p < 0,01$ ). A una satisfacción mayor de los usuarios, se debe a las expectativas de los pacientes en conjunto a la calidad. El resultado correspondiente se asemeja al hallazgo de Coronel (2019) quien en su estudio concluyó que hubo unos

promedios positivos en la dimensión empatía con el 1.66; la fiabilidad con el 0.93 y seguridad con el 1.21. También el autor Mamani (2017), manifiesta resultados positivos, debido a que la gran parte de los usuarios que recurren a este servicio de la incitación de salud Salcedo” presentan un 81.7% nivel de satisfacción siendo muy alto; ofrecida por el nosocomio en el cual se investigó perteneciendo al Minsa en la ciudad de Puno.

Existe concordancia entre ambas, porque la “satisfacción” es definida como los servicios percibidos de calidad, donde se realiza un servicio. Pero existen diferentes conceptos, debido que “satisfacción” es determinar la compra o el consumo, y la calidad, resalta en la atención de valoraciones hechas a los tratamientos. (Di Prete et al., 1990). Imposible que el profesional (insatisfecho) aspire a la práctica de sus actividades diarias, presta a ejercer con eficiencia y calidad por lo opuesto, “insatisfacción” en el desarrollo de la labor diaria da paso a “la ineficiencia, conflictos frecuentes y desmotivación. Existen distintos motivos satisfacción de los prestadores de servicios (mobiliario, instrumental e insumos suficientes, disponibilidad de áreas físicas, eficiencia, equipo, reconocimiento por la actividad hecha con calidad, etc.) Cualquier entidad que brinda “servicios de salud” deberán asegurar tantos los “prestadores” como “los clientes de los servicios se encuentren satisfechos” (Aguirre, 2002).

Realizar un servicio de calidad hoy en día, es fundamental en cada establecimiento de salud, que requieren brindar un servicio que cumplan las expectativas de los pacientes”. En la salud, suele comprender que la “calidad de atención” se da a notar en la atención integral, respeto, empatía, etc. Por consecuente el profesional al estar al lado del paciente debe reflexionar que se encuentra ante una persona, y no aun objeto; A eso indicamos la importancia del mejor instrumental, los principales materiales y las mejores habilidades para ofrecerles a los pacientes, lograríamos ofrecer una “buena calidad de atención odontológica” y por lo mismo “satisfaciendo sus necesidades”. También, se puede conocer como “calidad de atención en odontología” cuando se obtiene con eficiencia efectuar los procesos y las técnicas, que comprende satisfactoriamente “las necesidades y expectativas de cada persona”; por mucho se estima la

“percepción del paciente” como un determinante, para considerar la excelencia del servicio. Las atenciones en el servicio dental son tomadas en cinco elementos; calidad profesional, uso apropiados de materiales e insumos, exclusión de riesgos, alto nivel de complacencia e impacto que se presume en la salud). Por ello se conoce a una excelencia de calidad en odontología, cuando se realiza en praxis los “conocimientos, integralidad, destrezas y habilidades adquiridas por el profesional odontólogo, asistentes dentales y personal técnico de apoyo.” (Cahua Díaz D,2017)

## **VI. CONCLUSIONES**

1. A partir de la investigación realizada, existe relación entre la “calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art’C - Lambayeque 2020”.
2. Hubo mayor porcentaje en las variables sexo masculino, edad de 31 a 40 años y en estado civil solteros.
3. En las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los usuarios que se atienden en la clínica “Dental Art’C”- Lambayeque que más predomina es el eficiente en fiabilidad.
4. Se comprobó que existe relación entre las dimensiones de la calidad de atención y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios que acuden a la clínica Dental Art’C- Lambayeque 2020

## VII. RECOMENDACIONES

1. En la “Clínica Dental Art’C”, se propone conservar las disposiciones actuales en la “atención odontológica”, debido a los resultados exitosos, por lo mismo, se sugiere un plan que favorezca a la “satisfacción de los pacientes”, que se perfeccione con el transcurso del tiempo.
2. Se sugiere corregir los percances ocurridos (antes, durante o después del tratamiento), con investigaciones minuciosas. Para garantizar la confianza y seguridad del paciente.
3. Todo personal involucrado en la atención de los pacientes deben ser protagonistas en el mejoramiento de calidad, para que exista un enfoque satisfactorio en los servicios brindados en instituciones de la salud.
4. El avance de la calidad de los servicios de salud, se lleva a cabo con el uso de la planificación, estrategias y capacitaciones para lograr la satisfacción de los pacientes.
5. Se sugiere seguir desarrollando estudios de investigación que originen “medir los niveles de satisfacción en los servicios de odontología, tanto en organizaciones privadas como públicas”.

## REFERENCIAS

- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchese, M., Cornetto, C., Ciuffolini, B. Fernández, A. (2011). *Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina*. Revista electrónica trimestral de Enfermería, 21, 1656-6141.
- Aguirre, H. (2002). *Calidad de la Atención Médica: Bases para su Evaluación y Mejoramiento Continuo* (Tercera ed.). México: Limusa, S.A. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. (2018; 96:799) doi: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
- Alfaro A. (2013) *Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo*. (Tesis) para optar el grado de bachiller en estomatología. Trujillo: Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú.
- Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. (2015). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris"*. Medisan; 19(10): 1209-15.
- Balarezo G. (2016) *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas*. (Tesis para optar el título de odontóloga). Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador.
- Bermúdez-López, I. Indira-Massiel, D. (2015). *Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua*. (Tesis de bachiller, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN- MANAGUA).
- Bustamante Sandoval, Wilson (2014). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo* [Tesis de grado]. Chiclayo; Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cárdenas Carcausto J. (2015). *El Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De OdontoEstomatología Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno*. (Tesis – Post Grado). Puno: Universidad Nacional Del Altiplano, Odontología.

- Consuelo Alfaro Zelada, Ana (2013) *Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo*. [Tesis de grado]; Universidad Nacional de Trujillo.
- Coronel zabalbu, b. (2019). *Expectativa y percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal* (tesis de bachiller, Universidad Nacional Federico Villarreal) Lima, Perú.
- Copyright Organización para la Excelencia de la Salud ©. calidad en salud [sede Web] actualización 28 de abril 2020. Disponible en URL <https://oes.org.co/que-es-calidad/>
- Cuenca L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco* (Tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Huánuco. Perú.
- Chávez, C. (2016). *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima - Perú.
- Donabedian A. (2001) Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. *Control de Calidad Asistencial*.16(1): 1-76.
- Espejo Loyola, d. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima* (tesis de pregrado, universidad peruana Cayetano Heredia) Lima, Perú.
- Elizondo Elizondo, Jose (2008). *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León* - [tesis doctoral]. Granada; facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Gonzales Ato, O. (2016). *Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud i-4* (tesis de bachiller, Universidad A las peruanas) Piura, Perú.
- Gonzales H. (2005) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la U.N.M.S.M.* (Tesis Bachiller). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.

- Herrera M. Calidad (2004) *Servicio desde la satisfacción del usuario externo del centro de salud de Máncora-Piura*. [Tesis de grado]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.
- Hincapié A, Carvajal Á, Sánchez LA (2004) *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia*. Rev Fac Odontol Univ Antioq; 15(2): 5-11. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/odont/article/view/3238>.
- Huertas S. (2015) *Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia* (Tesis para optar el título de odontóloga Moravia). Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica.
- Jacinto, J. L. (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Lora Salgado, I. Tirado Amador, L. Montoya Mendoza, J. Simancas Pallares, M. (2016). *Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia*. Revista Nacional De Odontología, 12(23), 31-40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Lara-Flores N, López-Cámara V, Morales-Estrella SL (2000). *Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal*. Rev ADM ;57(2): 45-49. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2623>
- Lang J. (2004) *Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de san Carlos de Guatemala*, acerca del servicio y atención odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo. [Trabajo de grado para título de cirujana dentista]. Guatemala: Universidad de San Carlos. Facultad de Odontología.
- López Soto,O (2010). *Variables Relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos*. Revista Gerencia en políticas de salud. Bogotá. Colombia. Pag 124-136.

- Mamani Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo*. (tesis de bachiller, universidad nacional del altiplano) Puno, Perú.
- Martín C. (2000) *La satisfacción del usuario: un concepto de alza*. Anales de 0020documentación. 3: 139-53.
- Ministerio de salud (2011). *satisfacción del usuario externo: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*.
- Núñez Escarria, Carlos Eduardo. Aspectos Legales del Acto Odontológico Legal Aspects of Dental Act. Obtenido de: <http://univallefundamentos.blogspot.com/2012/05/aspectoslegales-del-acto-odontologico.html>
- Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. (2004) Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Rev Esp Salud Pública*; 78: 527-37.
- Paz, M.A. (2016). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología*, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), *Odontología Vital*, 28, 29-32
- Pena, Mileide Morais, Silva, Edenise Maria Santos da, Tronchin, Daisy Maria Rizzato, & Melleiro, Marta Maria. (2013). The use of the quality model of Parasuraman, Zeithaml and Berry in health services. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 47(5) <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>
- Petracci M. (1998) *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuario de servicios públicos privatizados*. *Inst nac adm púb*: 1-57.
- Rodríguez M. Jiménez L. (2012) *Evaluación de la Satisfacción con el Tratamiento en un Centro Ambulatorio de Drogodependencias a través del "Treatment Perceptions Questionnaire" (TPQ)*. Servicio Vasco de Salud.
- Reyes Fernández S. (2015) *Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, Mexico*. *Revista Cubana De Estomatología*. Julio- Setiembre.

- Rodríguez K. (2016) *Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental "Dr. Rohobert Peña"*. (Tesis para optar el título de ingeniería comercial). Milagro: Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador.
- Redhead García R. (2015) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. (Tesis) – post Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina. Perú.
- Martha Cecilia Rodríguez Vargas. (2012) *Factores que influyen en la percepción de la calidad de usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la universidad nacional mayor de san marco*. [Tesis de maestría]. Lima; Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Martínez A, Sánchez BF. (2016) Evaluación de calidad de un servicio de voluntariado hospitalario en oncología: Niveles de satisfacción de los pacientes de cáncer y sus familias. Asociación Española Contra el Cáncer. Madrid.
- Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. (2013) *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia*. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia.
- Reyes-Fernández, S, Paredes-Solís, S, Legorreta-Soberanis, J, Romero- Castro, N.S, Flores- Moreno,M, & Andersson, Neil. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México*. Revista Cubana de Estomatología, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003&lng=es&tlng=es).
- Ramírez OJ, Carrillo GM, Cárdenas DC. (2016) Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. Rev elec trim de Enfermería.

- Salazar G. (2006) *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana* [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia.
- Sistema de Gestión de la Calidad en Salud/ Ministerio de Salud (2007) Dirección General de Salud de las personas. Dirección Ejecutiva de calidad en Salud. Lima- Perú.
- Sistema Integral de Calidad en Salud (2013). *Calidad de la atención odontológica*  
*Obtenido de Calidad de la atención odontológica:*  
[www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/det\\_01B.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/det_01B.pdf) Sociedad
- Slipak, Eveling Ruth, (2010). Proyecto de servicio de odontología Hospital Universitario Universidad Nacional de Cuyo –Mendoza
- Salazar G. (2006) *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana* [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia.
- Subiela JA (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. Rev elect trimest de Enfermería. 2014 Abr: 276-92.
- Vargas S. (2015) *Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental*. Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Vásquez G, Gorsini G, Silva M, Fuentes J, (2016) Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. Int J Odontostomat.
- Vallejo, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud "la libertad" perteneciente al distrito metropolitano de quito durante los meses de abril, mayo, junio.*
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos. Madrid. España.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFENICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTACIÓN
Calidad de atención	Se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que fortalezcasus beneficios para la salud sin crecer de forma proporcional sus riesgos. El nivel de calidad es, por consiguiente, la medida en quese espera que la atención brindada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario.	El instrumento que se utilizara un cuestionario servqual que consta de 22 ítems	Fiabilidad	Ítems 01 al 05	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca(1) (Escala lickert)	Cuestionario servqual
			Capacidad de respuesta	Ítems 06 al 09		
			Seguridad	Ítems 10 al 13		
			Empatía	Ítems 14 al 18		
			Elementos tangibles	Ítems 19 al 22		
Satisfacción	Se enfoca en la percepción y actitud que presenta la persona, con los criterios concretos y objetivos. Pero al referirnos a la satisfacción del paciente, nos vamos a enfocara sus expectativas relacionadas a la valoración ética, cultural y social. Además, es como una medida de atención sanitaria y el estado de salud del paciente, la cual resulta al cumplir sus expectativas	El instrumento que se utilizara un cuestionario consta de 12 ítems	Satisfacción por la atención médica	Ítems 01 al 06	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca(1) (Escala lickert)	Cuestionario SUCE
			Satisfacción por la atención administrativa	Ítems 07 al 12		

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración. Conteste de acuerdo al siguiente continuo numérico:

Sexo :

1. Femenino ( )
2. Masculino ( )

Estado Civil:

1. Soltero (a)
2. Casado (a)
3. Conviviente

Edad:

-----

#### **INSTRUCCIONES:**

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 12 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntúe de 1 a 5 las siguientes preguntas: 1= Totalmente de acuerdo ; 2= De acuerdo; 3=Ni de acuerdo o desacuerdo; 4= En desacuerdo; 5=totamente en desacuerdo

1. El tiempo que pasó desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1 2 3 4 5
2. La señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica	1 2 3 4 5
3. Los trámites que tuvo que hacer en admisión	1 2 3 4 5
4. El tiempo de espera en consulta	1 2 3 4 5
5. La comodidad de la sala de espera	1 2 3 4 5
6. El trato por parte del personal de la admisión	1 2 3 4 5
7. El trato por parte del Cirujano Dentista	1 2 3 4 5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1 2 3 4 5
9. La duración de la consulta	1 2 3 4 5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1 2 3 4 5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1 2 3 4 5
12. La facilidad de los tratamientos que atendido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1 2 3 4 5

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 22 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntúe de 1 a 7 las siguientes preguntas.

1. Extremadamente malo
2. Muy malo
3. Malo
4. Regular
5. Bueno
6. Muy bueno
7. Extremadamente bueno

1. La Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención	1 2 3 4 5 6 7
2. La Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	1 2 3 4 5 6 7
3. La información sobre salud dental entregada por la clínica es clara.	1 2 3 4 5 6 7
4. La Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
5. La Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5 6 7
6. La Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento dental que se le realizará.	1 2 3 4 5 6 7
7. Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, clínica muestra interés para solucionar su problema.	1 2 3 4 5 6 7
9. Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.	1 2 3 4 5 6 7
10. La Clínica está hecho para entregarle un buen servicio.	1 2 3 4 5 6 7
11. La Clínica cumple oportunamente con sus demandas de atención	1 2 3 4 5 6 7
12. La Clínica le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas del tratamiento dentales en sus siguientes citas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.	1 2 3 4 5 6 7
14. La Clínica está siempre dispuesto ayudar.	1 2 3 4 5 6 7
15. La Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
16. La Clínica le transmite a usted confianza	1 2 3 4 5 6 7
17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de clínica	1 2 3 4 5 6 7
18. La Clínica es amable con usted.	1 2 3 4 5 6 7
19. La Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	1 2 3 4 5 6 7
20. La Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	1 2 3 4 5 6 7
21. La Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
22. Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en clínica	1 2 3 4 5 6 7

### Anexo 3: Ficha técnica y validez de instrumentos de recolección de datos

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

#### **CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUCIO DE EXPERTOS DE LA ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	José Ángel Llanos Medina
2	<b>Profesión</b>	Cirujano Dentista
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	5 años
	<b>Institución donde labora</b>	Uml III Lambayeque Docente Universidad Señor de Sipán
	<b>Cargo</b>	Odontólogo Docente universitario/coordinador de investigación en la escuela de estomatología en la Universidad Señor de Sipán
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>		
Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art'C.		
<b>Autor:</b> Carla Cacho Sánchez		
<b>Especialidad:</b> Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.		
<b>instrumento evaluado</b>	Cuestionario	
<b>Objetivos de la investigación</b>	<b>General</b> Determinar el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art'C - Lambayeque 2020. <b>Específicos</b> Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de confiabilidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de empatía de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de accesibilidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.	

	<p>Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de tangible de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C".</p>
--	---

**INSTRUCCIONES:**

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 12 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 5 las siguientes preguntas:

- 1: Totalmente de acuerdo; 2: De acuerdo; 3: Ni de acuerdo o desacuerdo  
4: En desacuerdo; 5: Totalmente en desacuerdo

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)**

1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1 2 3 4 5
2. La señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica	1 2 3 4 5
3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1 2 3 4 5
4. El tiempo de espera en consulta	1 2 3 4 5
5. La comodidad de la sala de espera	1 2 3 4 5
6. El trato por parte del personal de la admisión	1 2 3 4 5
7. El trato par parte del Cirujano Dentista	1 2 3 4 5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1 2 3 4 5
9. La duración de la consulta	1 2 3 4 5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1 2 3 4 5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1 2 3 4 5
12. La facilidad de los tratamientos que atenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1 2 3 4 5

¡Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 22 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 7 las siguientes preguntas.

1 Extremadamente malo; 2 Muy malo; 3 Malo; 4 Regular; 5 Bueno; 6 Muy bueno  
7 Extremadamente bueno

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

1. La Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención	1 2 3 4 5 6 7
2. La Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	1 2 3 4 5 6 7
3. La información sobre salud dental entregada por la clínica es clara.	1 2 3 4 5 6 7
4. La Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
5. La Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5 6 7
6. La Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento dental que se le realizara.	1 2 3 4 5 6 7
7. Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, clínica muestra interés para solucionar su problema.	1 2 3 4 5 6 7
9. La Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.	1 2 3 4 5 6 7
10. La Clínica está hecho para entrenarle un buen servicio.	1 2 3 4 5 6 7
11. La Clínica cumple oportunamente con sus demandas de atención.	1 2 3 4 5 6 7
12. La Clínica le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas del tratamiento dentales en sus siguientes citas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.	1 2 3 4 5 6 7
14. La Clínica está siempre dispuesto ayudar.	1 2 3 4 5 6 7
15. La Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
16. La Clínica le transmite a usted confianza	1 2 3 4 5 6 7
17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de clínica	1 2 3 4 5 6 7
18. La Clínica es amable con usted.	1 2 3 4 5 6 7
19. La Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	1 2 3 4 5 6 7
20. La Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	1 2 3 4 5 6 7
21. La clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
22. Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en la clínica	1 2 3 4 5 6 7

  
Mg. Angel Llanos Medina  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 37030

Mg. Jose Angel Llanos Medina

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

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DE LA ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	Luis Arturo Montenegro Camacho
2	<b>Profesión</b>	Licenciado en Estadística de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	Doctor en Administración de la Educación
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	15 años
	<b>Institución donde labora</b>	Pregrado Sipan- Posgrado Ucv
	<b>Cargo</b>	Docente tiempo parcial
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art'C.		
<b>Autor:</b> Carla Cacho Sánchez		
<b>Especialidad:</b> Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.		
<b>instrumento evaluado</b>	Cuestionario	
<b>Objetivos de la investigación</b>	<p><b>General</b> Determinar el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art'C - Lambayeque 2020.</p> <p><b>Específicos</b> Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de confiabilidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de empatía de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de accesibilidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.</p>	

	<p>Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de tangible de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C".</p>
--	---

**INSTRUCCIONES:**

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 12 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 5 las siguientes preguntas:

- 1: Totalmente de acuerdo; 2: De acuerdo; 3: Ni de acuerdo o desacuerdo  
4: En desacuerdo; 5: Totalmente en desacuerdo

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)**

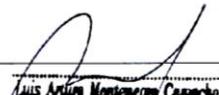
1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1 2 3 4 5
2. La señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica	1 2 3 4 5
3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1 2 3 4 5
4. El tiempo de espera en consulta	1 2 3 4 5
5. La comodidad de la sala de espera	1 2 3 4 5
6. El trato por parte del personal de la admisión	1 2 3 4 5
7. El trato par parte del Cirujano Dentista	1 2 3 4 5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1 2 3 4 5
9. La duración de la consulta	1 2 3 4 5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1 2 3 4 5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1 2 3 4 5
12. La facilidad de los tratamientos que atenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1 2 3 4 5

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 22 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 7 las siguientes preguntas.

1 Extremadamente malo; 2 Muy malo; 3 Malo; 4 Regular; 5 Bueno; 6 Muy bueno  
7 Extremadamente bueno

### **CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO**

1. La Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención	1 2 3 4 5 6 7
2. La Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	1 2 3 4 5 6 7
3. La información sobre salud dental entregada por la clínica es clara.	1 2 3 4 5 6 7
4. La Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
5. La Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5 6 7
6. La Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento dental que se le realizara.	1 2 3 4 5 6 7
7. Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, clínica muestra interés para solucionar su problema.	1 2 3 4 5 6 7
9. La Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.	1 2 3 4 5 6 7
10. La Clínica está hecho para entrenarle un buen servicio.	1 2 3 4 5 6 7
11. La Clínica cumple oportunamente con sus demandas de atención.	1 2 3 4 5 6 7
12. La Clínica le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas del tratamiento dentales en sus siguientes citas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.	1 2 3 4 5 6 7
14. La Clínica está siempre dispuesto ayudar.	1 2 3 4 5 6 7
15. La Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
16. La Clínica le transmite a usted confianza	1 2 3 4 5 6 7
17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de clínica	1 2 3 4 5 6 7
18. La Clínica es amable con usted.	1 2 3 4 5 6 7
19. La Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	1 2 3 4 5 6 7
20. La Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	1 2 3 4 5 6 7
21. La clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
22. Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en la clínica	1 2 3 4 5 6 7

  
 \_\_\_\_\_  
**Luis Arturo Montenegro Casarcho**  
 LIC. ESTADÍSTICA  
 MG. INVESTIGACIÓN  
 DR. EDUCACIÓN  
 COESPE 262

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

**CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DE LA ENCUESTA**

1	<b>Nombre del Juez</b>	Sara Melva Herrera Oblitas
2	<b>Profesión</b>	Odontólogo
	<b>Mayor Grado Académico obtenido</b>	Mg. en Gestión de los Servicios de la Salud
	<b>Experiencia Profesional (en años)</b>	4 años
	<b>Institución donde labora</b>	Clínica Dental Franco Alemana
	<b>Cargo</b>	Cirujano Dentista
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art'C.		
<b>Autor:</b> Carla Cacho Sánchez		
<b>Especialidad:</b> Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.		
<b>instrumento evaluado</b>	Cuestionario	
<b>Objetivos de la investigación</b>	<p><b>General</b> Determinar el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art'C - Lambayeque 2020.</p> <p><b>Específicos</b> Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de confiabilidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de empatía de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque 2020. Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de accesibilidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.</p>	

	<p>Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "dental Art'C" Lambayeque 2020.pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de tangible de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C". identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de equidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C".</p>
--	---

**INSTRUCCIONES:**

Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 12 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 5 las siguientes preguntas:

- 1: Totalmente de acuerdo; 2: De acuerdo; 3: Ni de acuerdo o desacuerdo  
4: En desacuerdo; 5: Totalmente en desacuerdo

**CUESTIONARIO DE SATISFACCION DE USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)**

1. El tiempo que pasa desde que pidió la cita hasta la fecha de consulta.	1 2 3 4 5
2. La señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica	1 2 3 4 5
3. Los tramites que tuvo que hacer en admisión	1 2 3 4 5
4. El tiempo de espera en consulta	1 2 3 4 5
5. La comodidad de la sala de espera	1 2 3 4 5
6. El trato por parte del personal de la admisión	1 2 3 4 5
7. El trato par parte del Cirujano Dentista	1 2 3 4 5
8. El cuidado con su intimidad durante la consulta	1 2 3 4 5
9. La duración de la consulta	1 2 3 4 5
10. La información clínica recibida sobre su problema de salud	1 2 3 4 5
11. La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	1 2 3 4 5
12. La facilidad de los tratamientos que atenido que hacer si ha necesitado volver a citarse	1 2 3 4 5

¡Estimado experto, en el presente formato de validación, se presentan las preguntas del cuestionario, compuesta por 22 preguntas de la presente investigación. Para contestar cada pregunta usted deberá escoger solo una respuesta, marcando con una "X", que será la que usted considera la más adecuada, solicito veracidad y sinceridad en sus respuestas del cuestionario. Por favor puntué de 1 a 7 las siguientes preguntas.

1 Extremadamente malo; 2 Muy malo; 3 Malo; 4 Regular; 5 Bueno; 6 Muy bueno  
7 Extremadamente bueno

### **CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO**

1. La Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención	1 2 3 4 5 6 7
2. La Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	1 2 3 4 5 6 7
3. La información sobre salud dental entregada por la clínica es clara.	1 2 3 4 5 6 7
4. La Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
5. La Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	1 2 3 4 5 6 7
6. La Clínica le informa detalladamente de todo el tratamiento dental que se le realizara.	1 2 3 4 5 6 7
7. Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales	1 2 3 4 5 6 7
8. Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, clínica muestra interés para solucionar su problema.	1 2 3 4 5 6 7
9. La Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.	1 2 3 4 5 6 7
10. La Clínica está hecho para entrenarle un buen servicio.	1 2 3 4 5 6 7
11. La Clínica cumple oportunamente con sus demandas de atención.	1 2 3 4 5 6 7
12. La Clínica le entrega información, diagnóstico y resuelve sus dudas del tratamiento dentales en sus siguientes citas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.	1 2 3 4 5 6 7
14. La Clínica está siempre dispuesto ayudar.	1 2 3 4 5 6 7
15. La Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
16. La Clínica le transmite a usted confianza	1 2 3 4 5 6 7
17. Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de clínica	1 2 3 4 5 6 7
18. La Clínica es amable con usted.	1 2 3 4 5 6 7
19. La Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención	1 2 3 4 5 6 7
20. La Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	1 2 3 4 5 6 7
21. La clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	1 2 3 4 5 6 7
22. Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en la clínica	1 2 3 4 5 6 7

Mg. Sara Melva Herrera Oblitas

### Anexo 4: Matriz de Consistencia

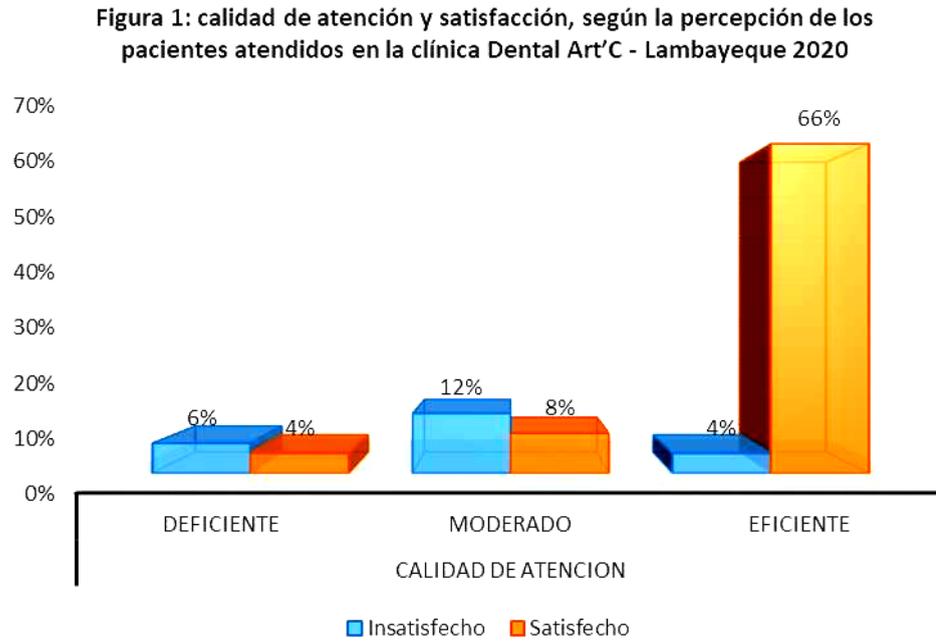
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	MÉTODOS
¿Qué relación existe entre el nivel de calidad de atención y de satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC"?	OBJETIVO GENERAL	Calidad de atención	- Definición de calidad	Fiabilidad	<u>Diseño:</u>  Enfoque cuantitativo descriptivo, no experimental y transversal.  <u>Población</u> y <u>muestra</u>  <u>Técnicas</u> e instrumentos Cuestionario
	Determinar el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".		- Definición de calidad en la atención	Capacidad de respuesta	
	OBJETIVO ESPECIFICO		- Definición de calidad en la atención odontológica	Seguridad	
	Evaluar el nivel de calidad en la atención y satisfacción, según sexo, edad y grado de instrucción de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".		- Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos	Empatía	
	Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de fiabilidad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".			Elementos Tangibles	
	Evaluar el nivel de la calidad de				

	<p>atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC"</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de seguridad de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".</p> <p>Evaluar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de empatía de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".</p> <p>Identificar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción, según la dimensión de elementos tangibles de los pacientes atendidos en la clínica "Dental ArtC".</p>	Satisfacción	<p>- SERVUAL</p> <p>· Fiabilidad</p> <p>Capacidad respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Satisfacción por la atención medica</p> <hr/> <p>Satisfacción por la atención administrativo</p>	servual
--	---	--------------	--	---	---------

## Anexo 5: Figuras de resultados

**Figura 1:**

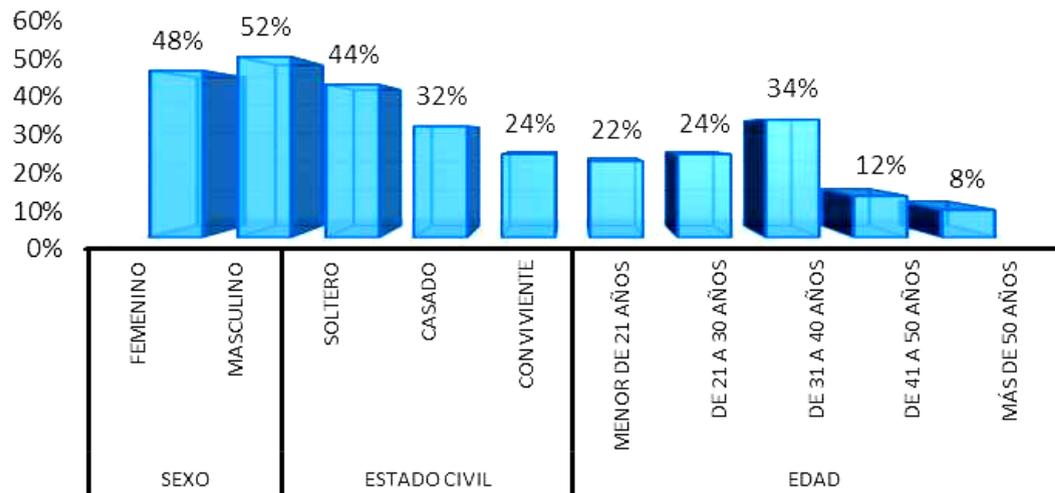
Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la clínica Dental Art´c – Lambayeque 2020.



**Figura 2:**

Caracterización de los pacientes atendidos en la clínica dental Art´c

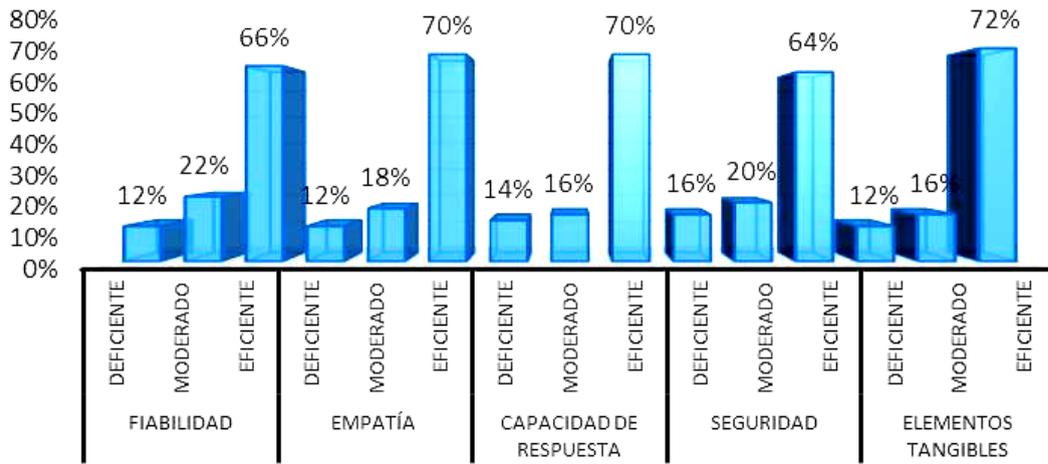
**Figura 2: Caracterización de los pacientes atendidos en la Clínica dental Art´C – Lambayeque 2020**



**Figura 3:**

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica dental Art'c – Lambayeque 2020.

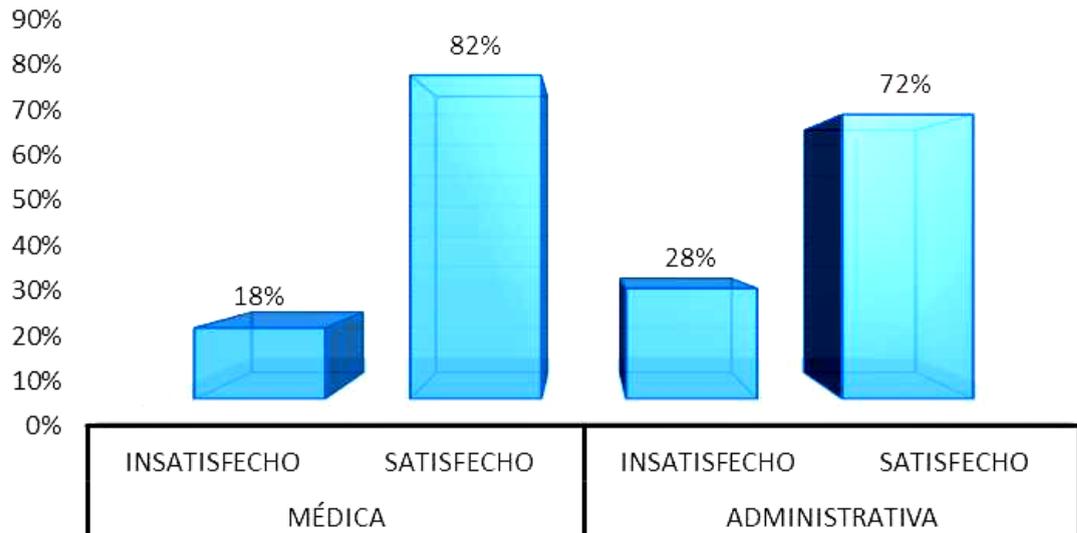
**Figura 3: Nivel de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art'C"- Lambayeque**



**Figura 4:**

Niveles de las dimensiones de la calidad de atención odontológica de los pacientes atendidos en la clínica dental Art´c – Lambayeque 2022

**Figura 4: Nivel de las dimensiones de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica "Dental Art`C"- Lambayeque**



## Anexo 6: Constancia de Sunedu de Validadores



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERRERA OBLITAS**  
Nombres **SARA MELVA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **70807215**

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **20/03/20**  
Resolución/Acta **0056-2020-UCV**  
Diploma **052-081907**  
Fecha Matrícula **02/04/2018**  
Fecha Egreso **11/08/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
**11 de Noviembre de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000984018

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/11/2022 14:27:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**  
Nombres **LUIS ARTURO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16641200**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**  
Secretario General **RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO**  
Decano **NILO RAMIREZ RODAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION INVESTIGACION Y DOCENCIA**  
Fecha de Expedición **29/10/2008**  
Resolución/Acta **137-2008-CU**  
Diploma **A970384**  
Fecha Matricula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
11 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000984001

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 11/11/2022 14:17:11-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LLANOS MEDINA**  
Nombres **JOSE ANGEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **27296439**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **10/08/17**  
Resolución/Acta **0240-2017-UCV**  
Diploma **052-014205**  
Fecha Matricula **01/01/2015**  
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:  
**11 de Noviembre de 2022**

**CÓDIGO VIRTUAL 0000983993**

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/11/2022 14:12:28-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda, docente de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada: Calidad de atención y satisfacción, según la percepción de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Art´C, del autor CACHO SANCHEZ CARLA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13% 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, 07 de Agosto del 2020

Apellidos y nombres del asesor: Rivera Castañeda Patricia Margarita	FIRMA  Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda LIC. EN INGENIERÍA C.E.R. N° 30374
DNI: 19211763	
ORCID 0000-0003-3982-8801	