

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS
Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en
el servicio de Odontología en un centro Odontológico,
Cajamarca 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA

Autoras:

Bach. Barreto Fustamante Jessyka Brigitte
<https://orcid.org/0000-0002-5690-3239>

Bach. Sanchez Heredia Merighen Antonela
<https://orcid.org/0000-0002-1575-5823>

Asesora:

Mg. Milagros Lavado La Torre
<https://orcid.org/0000-0001-8944-5687>

Línea de Investigación

Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la
comunidad para el desarrollo de la sociedad.

Sublínea de Investigación

Acceso y cobertura de los sistemas de atención sanitaria

Pimentel – Perú

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos Barreto Fustamante Jessyka Brigitte, Sanchez Heredia Merighen Antonela **egresado (s)** del Programa de Estudios de **ESTOMATOLOGIA** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología en un centro Odontológico, Cajamarca 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Barreto Fustamante Jessyka Brigitte	DNI: 72853019	
Sanchez Heredia Merighen Antonela	DNI: 70031788	

Pimentel, 28 de enero de 2025

TESIS SÁNCHEZ HEREDIA.docx



My Files



My Files



Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::26396:418055538

Fecha de entrega

21 dic 2024, 9:54 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 ene 2025, 11:03 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS SÁNCHEZ HEREDIA.docx

Tamaño de archivo

71.4 KB

31 Páginas

7,895 Palabras

43,415 Caracteres



Página 2 of 39 - Descripción general de integridad

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO,
CAJAMARCA 2021**

Aprobación del jurado

MG. CD. RAMIREZ ESPINOZA MONICA LUCIA
Presidente Del Jurado De Tesis

MG. CD. MARCHENA PEJERREY ZOILA EMPERATRIZ
Secretario del Jurado De Tesis

MG. CD. LAVADO LA TORRE MILAGROS
Vocal Jurado de tesis

INDICE

Aprobación del jurado	iv
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MATERIALES Y MÉTODO	26
III. RESULTADOS	33
3.1. Resultados:	33
3.2. Discusión	39
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
4.1. CONCLUSIONES.....	42
4.2. RECOMENDACIONES:.....	42
V. REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre y tía, por su amor incondicional, sacrificio y esfuerzo a lo largo de los años. Ellas han sido el soporte y la fuerza que me impulsa día a día y un apoyo constante, su participación en mi proceso formativo y los medios que me han brindado para culminar con éxito. Me han inculcado valentía y esfuerzo, enseñándome a luchar por mis sueños y a no temer las adversidades, sabiendo que Dios siempre estará conmigo para guiarme.

Sánchez Heredia Merighen Antonela

El presente trabajo de Investigación se lo dedico a mis padres, a mis abuelos, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir un sueño más y convertirme en lo que soy, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Barreto Fustamante Jessyka Brigitte

AGRADECIMIENTO

Sánchez Heredia Merighen Antonela

A Dios en primer lugar por darme la vida y por su protección durante los momentos difíciles.

A mi madre: Maribel Heredia Gálvez; a mi tía: María Rosario Heredia Gálvez. Por su amor, ayuda económica y motivacional al impulsarme con mucha exigencia y así continuar para no rendirme.

Agradezco a mi asesora Lavado La Torre Milagros por su experiencia, enseñanzas y constante orientación me han brindado la oportunidad de comenzar y concluir este trabajo.

Barreto Fustamante Jessyka Brigitte

El principal agradecimiento es a Dios por darme la vida y por haberme guiado y darme la fortaleza para seguir adelante.

A mi madre: Jessyka Consuelo Fustamante Mestanza; a mi padre: Huber Luis Barreto Pastrana. Por su amor y su apoyo incondicional a lo largo de estos años, y por darme la fuerza necesaria para continuar y no rendirme.

Agradezco a mi asesora Lavado La Torre Milagros por sus enseñanzas a lo largo de todo este trabajo, por su experiencia y orientación que me ha brindado la oportunidad de empezar y culminar este trabajo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia. El diseño fue no experimental y transversal, teniendo como muestra a 124 usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia, teniendo como instrumento el cuestionario, se encontró que, el nivel de calidad de servicio en el centro odontológico Santa Apolonia según las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía es alto, así mismo el nivel de satisfacción del usuario en los pacientes atendidos en su mayoría también es alto, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología del centro odontológico Santa Apolonia.

Palabras Claves: Percepción de la calidad, satisfacción del usuario, salud bucal.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the perception of the quality of care and satisfaction of the user served in the dentistry service at the Santa Apolonia dental center. The design was non-experimental and transversal, having as a sample 124 users treated in the dental service at the Santa Apolonia dental center, using the questionnaire as an instrument, it was found that the level of quality of service at the Santa Apolonia dental center according to the dimensions of reliability, security, tangible elements, responsiveness and empathy is high, likewise the level of user satisfaction in the majority of patients treated is also high, reaching the conclusion that there is a direct and significant relationship between the quality of care and user satisfaction in the dental service of the Santa Apolonia dental center.

Keywords: Quality perception, user satisfaction, oral health.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de servicios es un elemento estratégicamente vital para la transformación y el progreso de los sistemas de salud actuales. En el ámbito sanitario, donde la precisión y la eficiencia son imprescindibles, resulta esencial proporcionar servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas cada vez mayores de pacientes bien informados y exigentes.¹ Además, la globalización y los avances tecnológicos rápidos han intensificado la competencia entre las instituciones de salud, forzándolas a adaptarse constantemente a las necesidades de los pacientes y a mejorar sus servicios para mantener su fidelidad.²

La gestión moderna de la salud enfatiza que la calidad de servicio debe alinearse con las expectativas de los usuarios, ya que una atención de baja calidad puede resultar en insatisfacción del paciente, lo que a su vez puede llevar a estadías hospitalarias prolongadas y a una mayor duración de los tratamientos, afectando negativamente la imagen y economía de las instituciones de salud.³ La (OMS) define la calidad del servicio como la capacidad de los servicios de salud de aumentar la probabilidad de resultados positivos conforme a las pautas actuales y de minimizar los riesgos de efectos adversos.⁴

Los esfuerzos para elevar la calidad de los servicios sanitarios deben ser sistemáticos y estar bien coordinados, implicando la implementación de políticas nacionales definidas y la utilización de métricas específicas para evaluar el avance. Estas políticas deben abarcar directrices sobre la formación continua de los profesionales de la salud, la actualización tecnológica de los equipos, y la mejora de los procesos administrativos y clínicos. Sin embargo, la calidad de los servicios de salud puede variar considerablemente debido a factores como el nivel socioeconómico, la disponibilidad de servicios y las regulaciones locales, complicando así las comparaciones a nivel internacional.⁵

En el Perú, especialmente en el ámbito de la odontología, la calidad de los servicios frecuentemente no alcanza los estándares deseados, lo que lleva a muchos pacientes a

optar por el sector privado; sin embargo, este problema se ve agravado por la proliferación de operadores informales que, al ofrecer tratamientos deficientes, contribuyen a una experiencia negativa para el paciente, y a su vez, las desigualdades en el acceso a servicios odontológicos de calidad reflejan las divisiones socioeconómicas, ya que en áreas donde coexisten zonas urbanas y rurales, el acceso a servicios competentes está especialmente restringido para las poblaciones de menores ingresos, exacerbando las inequidades en la salud dental.⁶

En Cajamarca, la competencia entre las clínicas privadas ha llevado a una modernización significativa, buscando mejorar la experiencia y satisfacción del paciente a través de una infraestructura y equipos médicos de última generación. En este contexto, la Clínica Santa Apolonia, que ofrece una amplia gama de servicios odontológicos desde 1991, está enfocada en mejorar continuamente la calidad de su servicio para aumentar la satisfacción y fidelización de sus pacientes. A pesar de los esfuerzos, se han identificado áreas de mejora a través de quejas y reclamos de los pacientes, destacando la necesidad de resolver estos problemas de manera efectiva.

Los estudios previos a nivel internacional la investigación de Cosmin L., et al. (2024) en Rumania, analizaron en los servicios medidos la satisfacción en 100 pacientes atendidos en un establecimiento de salud, en un estudio básico transversal donde se encontró que el grado de satisfacción de los pacientes se relaciona con la prontitud/tiempo de la cita y la confidencialidad/capacidad de escucha/conocimiento/respeto mostrado por el dentista, mientras que las recomendaciones de los pacientes a otros estuvieron influenciadas por las explicaciones y la calidez de los dentistas, seguidas por el sistema de citas y la confidencialidad. Se concluye, que la satisfacción tiene una relación con los factores sociodemográficos.⁷

Sabang N., et al. (2024) en Indonesia, determinaron la satisfacción del usuario y sus factores asociados en un servicio de salud en 74 pacientes, en un estudio transversal donde

se mostró que 74 encuestados, 54 estaban satisfechos con el servicio, en cuanto a las variables del sistema de financiación, el (63,5%) afirmaron estar satisfechos con el servicio, según las instalaciones el (71,6%) dijeron estar satisfechos con el servicio, de acuerdo con el confort, se sabe que el (71,6%) dijeron estar cómodos con el servicio. Se concluye, que se debe mejorar la disciplina, la competencia e infraestructura del establecimiento de salud para aumentar la satisfacción del paciente.⁸

Gutiérrez N., et al. (2023) en Costa Rica, evaluaron en una facultad de odontología el grado de satisfacción en 396 pacientes, en un estudio descriptivo, no experimental donde se encontró que el 89% de los participantes se mostraron satisfechos, el promedio de cada uno de los dominios del DSQ fue de 31,6 para calidad, 10,7 para manejo del dolor, 9,7 para acceso y 6,9 para disponibilidad. Concluyendo que, el grado de satisfacción de los usuarios fue adecuada.⁹

Fuad A., et al. (2023) en Indonesia, determinaron la calidad de los servicios de salud dental en 442 participantes en un estudio transversal, descriptivo donde se mostró que las dimensiones de empatía y respuesta en las zonas urbanas ($3,58 \pm 0,94$ y $3,50 \pm 0,94$) y rurales ($3,43 \pm 0,99$ y $3,63 \pm 0,86$) se encontraban en la categoría moderada. El personal administrativo pudo completar los procedimientos administrativos y el asistente dental respondió con prontitud a la solicitud y las necesidades del paciente. Se concluye que, es necesario mejorar las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta en el servicio dental en el hospital/salud pública.¹⁰

Alhabib S., et al. (2021) en Arabia Saudita, evaluaron las percepciones de los pacientes sobre los servicios prestados por las clínicas privadas. El estudio involucró a 350 pacientes y midió la satisfacción de los pacientes en función de sus interacciones con los profesionales. Se pidió a los pacientes que calificaran la competencia técnica, el entorno clínico y la eficiencia administrativa de los miembros del personal de sus clínicas, mostrando que los pacientes tenían altos niveles de satisfacción con el desempeño de los miembros

del personal. El aspecto más insatisfactorio es el largo tiempo de espera antes de recibir el tratamiento.¹¹

A nivel nacional la investigación de Chuqui K. (2020) en Chimbote, evaluó en un CS. la calidad y satisfacción en 93 pacientes en un estudio básico, transversal donde los participantes se encuentran insatisfechos con la calidad de atención que brindan en el CS. en el área de odontología, así mismo la mayor insatisfacción fue en cuanto al tiempo de espera que es muy largo y se considera que no existe respeto por el horario de atención establecido. Concluyendo que hubo relación entre las variables.¹²

Bazán S. (2019) en Lima, determinó en una clínica privada la calidad de atención de 95 pacientes en un estudio descriptivo donde se encontró que la calidad de atención fue regular, según el cuestionario utilizado, la Clínica cumple con las Normas Básicas de Supervisión de Infraestructura y Personal de Instituciones Médicas. Concluyendo que la calidad de atención en la clínica dental es regular.¹³

Fuentes E. (2019) en Huacho. Evaluó en un CS. La satisfacción y calidad de atención odontológica en 240 pacientes en un estudio básico, correlacional, no experimental donde se encontró que la mayoría de los participantes refirieron estar poco satisfechos 83.1%, también refirieron una mala calidad de atención 62.8%. Concluyendo que las variables se asocian.¹⁴

Este estudio se justifica teóricamente por la escasez de investigaciones que aborden específicamente la percepción de calidad de atención y satisfacción del usuario en servicios odontológicos de clínicas en Cajamarca. Al llevar a cabo esta investigación, se enriquecerá el conocimiento existente y se llenará un vacío en la literatura científica. Además, permitirá validar o refutar teorías y modelos previos sobre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención odontológica.

En el ámbito práctico, este estudio facilitará la identificación de áreas de mejora y

ofrecerá recomendaciones para incrementar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo que podría mejorar la experiencia de los pacientes y aumentar su lealtad hacia la clínica. También permitirá una asignación más eficiente de recursos al comprender mejor las necesidades y expectativas de los usuarios, posiblemente ajustando la distribución del personal, la infraestructura o los procedimientos operativos, lo que podría optimizar el uso de recursos y la eficiencia de la atención.

Desde un enfoque metodológico, la aplicación de técnicas de análisis estadístico a los datos recopilados proporcionará resultados significativos que apoyen las conclusiones y recomendaciones del estudio, ofreciendo una base firme para tomar decisiones informadas y respaldar las mejoras en el servicio odontológico.

A nivel social, esta investigación contribuirá al desarrollo y mejora de los servicios de salud bucal en la comunidad. Los hallazgos y recomendaciones podrán ser compartidos con otros centros odontológicos y profesionales de la salud, extendiendo su impacto más allá de la clínica específica.

Teoría de Deming

Edwards Deming, considerado el padre de la administración contemporánea, desarrolló 14 principios fundamentales destinados a mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones, basándose en su observación del éxito de la calidad en Japón; entre estos principios se incluye la creación de un objetivo claro enfocado en la mejora de la atención y el servicio, acompañado de una estrategia competitiva y un plan de negocios, destacando además la importancia de aprender y aplicar nuevas filosofías de calidad.¹⁵ A su vez, promovió la eliminación de la dependencia excesiva de la supervisión, sugiriendo no basar las decisiones empresariales únicamente en precios, mientras subrayaba la necesidad de identificar los problemas desde su origen y establecer métodos efectivos de capacitación laboral.¹⁵

Asimismo, recomendó implementar estrategias para supervisar la producción,

erradicar el miedo de los empleados que afecta su rendimiento y eliminar cualquier obstáculo que impida el buen desempeño en las áreas de trabajo. Igualmente, propuso motivar a los empleados mediante lemas, carteles y metas claras que impulsen la productividad, además de eliminar las cuotas numéricas que limitan el orgullo del trabajador por su labor.¹⁵ Finalmente, enfatizó la importancia de una estrategia sólida de educación y formación dentro de la organización, concluyendo que la alta dirección debe garantizar la implementación de estos principios para alcanzar los objetivos deseados.¹⁵

Teoría de la Planificación para la calidad

Joseph Juran, conocido por su desarrollo de la "trilogía de la calidad", que se centra en la organización, la supervisión y el perfeccionamiento de la calidad, sugirió una serie de pasos para implementar estos procesos, conocidos como el "mapa de planificación de calidad", para lograr la excelencia en este ámbito; en este enfoque, los principales pasos incluyen identificar a los clientes, comprender sus necesidades y asegurar que los productos satisfagan de manera óptima dichas expectativas, mientras que es fundamental establecer procesos adecuados para la producción del producto.¹⁶ En cuanto al control de calidad, Juran destacó la importancia de generar retroalimentación en todos los niveles y procesos, asegurando, al mismo tiempo, que los trabajadores mantengan un buen nivel de autocontrol; además, planteó la necesidad de definir metas claras de calidad, crear una unidad responsable para este control y utilizar métodos alineados con los objetivos finales.¹⁶ Por otra parte, enfatizó la transferencia de responsabilidad en el control, el uso de análisis estadísticos para evaluar el rendimiento y la conformidad del producto, así como la implementación de procedimientos correctivos para restaurar la calidad cuando sea necesario.¹⁶

Finalmente, el proceso de mejora de la calidad se basa en tareas esenciales como definir un concepto claro de calidad, realizar diagnósticos adecuados para seleccionar proyectos de mejora, asignar un equipo para completar los proyectos y ofrecer incentivos y

reconocimientos al concluirlos; además, propuso participar activamente en la revisión del proceso de mejora continua y establecer métodos y herramientas específicos para mejorar la calidad, junto con una formación intensiva del equipo directivo en estas áreas.¹⁶

Calidad de servicio

La calidad del servicio se define como la evaluación basada en la percepción del cliente, quien compara el servicio que espera con el servicio que realmente recibe; sin embargo, es una noción difícil de definir y medir, ya que está fundamentada en un paradigma no calificado que compara el servicio aceptado con las expectativas del consumidor. Esta calidad se determina a lo largo de la entrega del servicio a través de interacciones directas entre el cliente y el proveedor del servicio. Una calidad de servicio adecuada es esencial no solo para atraer clientes desde el principio, sino también para retenerlos, siendo decisiva para medir la competitividad de una empresa, ya que el cliente actúa como evaluador directo de la calidad del servicio que recibe.¹⁷

La Real Academia Española define la calidad como el conjunto de características inherentes a algo que permiten valorarlo. La Asociación Estadounidense de Control de Calidad propone otra definición, que se cree que "la calidad es un conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicios que afectan su capacidad para satisfacer sus necesidades, obvia o potencialmente".¹⁸

La capacidad de un producto o servicio para satisfacer a los clientes depende de su percepción psicológica de su calidad. Esta percepción debe ser congruente con el bien o servicio descrito, así como con su capacidad para proporcionarlo. Un componente crucial del buen desempeño comercial es la evaluación subjetiva de un consumidor de la excelencia o superioridad de una empresa o un producto. Como tal, podemos distinguir entre una cualidad objetiva y una cualidad subjetiva. La calidad objetiva resulta de la medición y verificación de la superioridad o excelencia técnica de un bien o servicio, a diferencia de la calidad subjetiva, que es muy abstracta y no se refiere a una calidad

particular del producto.¹⁸

La optimización y mejora continua en el ámbito de los requisitos y expectativas que tienen los numerosos clientes que optan por utilizar dicha empresa son factores clave para la calidad del servicio. Se deben tener claros objetivos, planes definidos, estrategias, métodos y procedimientos, para llevar a cabo el éxito de la calidad de servicio, pero muchas veces eso no es del todo suficiente, ya que también se necesita una cooperación y compromiso de los trabajadores de la empresa, lo que implica tener una cultura organizacional orientada a la calidad de servicio, tanto individual como colectiva.¹⁸

Dimensiones de la Calidad de Servicio

La estructura de la calidad del servicio es muy compleja, lo que ocasiona discusiones entre los diferentes autores, según la literatura académica, hay varios modelos para medir la calidad, cada uno tiene sus propias dimensiones. Estas dimensiones el factor decisivo es el elemento de servicio que percibe el cliente juzguemos tales servicios.¹⁹

De acuerdo con la literatura de marketing de servicios, se han realizado diversos estudios, como los de Gronroos y Parazuraman, para determinar las dimensiones del modelo propuesto. Por otra parte, la mayoría de los autores enfatizan unánimemente la importancia del comportamiento de los trabajadores en los servicios o interacciones encontradas por los servicios, lo cual se refleja en las dimensiones de modelos importantes como SERVQUAL y Gronroos.²⁰

Medición de la calidad de servicio

La medición de la calidad es una variable estratégica compuesta por 4 elementos básicos. Para gestionar esta variable, ya sea a corto o largo plazo, estos elementos deben coordinarse y gestionarse. Como ocurre con cualquier tipo de gestión, es un proceso complicado, que incluye: ⁽²¹⁾

- Fijar metas y determinar recursos para lograrlas

- Realizar operaciones encaminadas a lograr las metas establecidas
- Monitorear los resultados de estas acciones según objetivos
- Corregir la desviación registrada.

En un procedimiento con metas complicadas, asumiendo un viaje interminable, la investigación crítica sobre los resultados alcanzados requiere acciones correctivas y / o restablecimiento de metas. El proceso de progreso o mejora se vuelve permanente, y el ritmo despiadado de la fase planificar-ejecutar-verificar-acción envía aproximadamente el nivel de servicio real al nivel requerido.²¹

Conceptualizar la gestión a partir de este paradigma implica la noción de mensurabilidad de la gestión. En nuestro ejemplo, supongamos que la actividad de servicio produce un resultado medible, al igual que la sustancia empleada es medible. Como resultado, queda claro que evaluar la calidad del servicio exige un enfoque dialógico de la gestión. Por tanto, se pueden gestionar las cosas que se pueden medir.²¹

En segundo lugar, parece que el monitoreo de la calidad del servicio es un requisito previo para la aplicabilidad de ciertas políticas relacionadas con la calidad de los resultados obtenidos. Como resultado, por ejemplo, las políticas relacionadas con la compensación, la promoción o la evaluación del desempeño que están relacionadas con el logro de los objetivos de calidad deben medirse y cuantificarse.²¹

El pensamiento de que el universo y la gestión empresarial están regidos por un lenguaje matemático nos lleva a una comprensión más profunda de la realidad. Galileo Galilei ya afirmaba que el universo está escrito en este lenguaje, y esto se aplica también a la gestión empresarial. Esto sugiere un principio práctico de humildad: si algo no puede expresarse en números, no podemos gestionarlo adecuadamente. Según Deming, los números son esenciales, especialmente cuando se trata de abordar problemas de calidad. Todo lo que se resiste a ser cuantificado tampoco se puede mejorar.²¹

Además del mecanismo, existe una segunda posición racionalista, a saber, el positivismo, que, independientemente de su relevancia filosófica, proporciona un segundo principio de mejor interés para la gestión: nada puede estimular más la acción que el conocimiento de las cosas. De hecho, Comte dijo una vez: "Ciencia, ¿dónde tienes una visión?", Y cuando tienes una visión, empiezas a actuar. La larga tradición literaria en este ámbito atribuye el cálculo de los costes de la no calidad al efecto taumatúrgico del imparable proceso de mejora. Para simplificar las cosas, todos afirman unánimemente:²¹

- Si no hay medición, es imposible analizar o mejorar
- La medición en sí misma ya es un incentivo para la mejora.

Ambos roles (análisis y estimulación) representan dos enfoques teóricos, y en ocasiones son comparados por quienes prefieren enfatizar uno de los dos polos de la dialéctica. Norman llamó a estos dos métodos la filosofía mecánica de abordar la calidad y la filosofía holística. Desde un punto de vista estrictamente mecanicista, hay que recordar que la masa es un atributo predecible de los objetos tangibles, por lo que puede ser captada y comprendida por los cinco sentidos humanos. Entonces, como cualquier otro sentimiento, se puede medir.²²

Según un punto de vista holístico, la calidad es más que una realidad cuantificable; es también una forma de ser y una filosofía existencial. ¿Se puede cuantificar su deseo de lealtad, fidelidad o servicio? Naturalmente, Norman llegó a la conclusión de que brindar servicio es una tarea difícil y no se agotará al establecer el número mínimo de veces que los empleados deben sonreír. Sin embargo, también es correcto tener que utilizar métodos mecánicos o técnicos, "solo porque tiene una buena base para comunicar ciertos aspectos del servicio que son críticos y claros para el cliente y se pueden concretar sin dificultad".²²

Por tanto, un problema básico a resolver es determinar los indicadores que expresen razonablemente el nivel de servicio alcanzado. En base a esto, el servicio de

reconocimiento se compone de un conjunto de atributos cuantificables. Medir la amplitud variable que presenta una de estas propiedades en cada caso no es más que determinar la cantidad comparándola con su unidad correspondiente.²²

Por tanto, en una secuencia lógica, establecer diferentes unidades de medida (tantos atributos o aspectos cuantitativos como sea posible en relación con el objeto a evaluar) parece ser una de las primeras tareas de cualquier operación informática.²²

Bernillon y Cerutti recomiendan medir la calidad basándose en principios clave que incluyen la alineación de los indicadores seleccionados con la estrategia diseñada, enfocándose en todo lo relacionado con los clientes y controlados por el sistema de reconocimiento de desempeño. Este enfoque permite comparar la ejecución real con la prevista, lo que se traduce en una evaluación de la satisfacción del cliente. Según Walker, Alien R. Paison, la medición debe ser sistemática, proactiva y desde la perspectiva del cliente, considerando sus comportamientos, deseos y expectativas. Asimismo, Malcolm Baldrige evalúa áreas como la selección de puntos a cuantificar, el uso de datos sobre el cliente, la conversión de las necesidades del cliente en estándares de calidad, y la comparación de la satisfacción del cliente con los resultados de la competencia.²³

Método SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es el más representativo ya que pide a los clientes que califiquen la calidad del servicio contrastando sus expectativas con lo que realmente reciben. Esta herramienta permite medir la calidad del servicio independientemente de las expectativas y percepciones del cliente. La parte de expectativas recopila las expectativas del cliente de las categorías de servicios generales, y la parte de percepción mide las calificaciones de los clientes de empresas específicas. Ambos usan la escala Likert de siete puntos para medir.²⁴

El instrumento adaptado de calidad de servicio según SERVQUAL, diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, evalúa la calidad de servicio teniendo en cuenta las

expectativas y las percepciones del cliente. Este cuestionario cuenta con 22 ítems y cinco dimensiones.²⁴

Dimensiones:

a) Fiabilidad: La imposibilidad de prestar el servicio solicitado de manera precisa. Es la capacidad de ver los problemas, lo que permite reducir los errores y buscar posibles soluciones en un esfuerzo por reducir los riesgos.²⁴

b) Capacidad de respuesta: Quiero ofrecer un servicio rápido y asistencia al cliente. Capacidad para brindar un servicio rápido y eficiente, así como disposición para ofrecer asistencia al cliente.

c) Seguridad: Comprensión del servicio que se ofrece, capacidad de traspasar confianza al cliente y profesionalidad por parte del trabajador.

d) Empatía: Atención individualizada. Requiere más que un servicio al cliente básico; requiere una comprensión profunda de las características particulares, los deseos y las necesidades específicas del cliente.²⁴

e) Aspectos tangibles: Las instalaciones, equipos, personal y herramientas de comunicación, todos aquellos que transmiten una representación física del servicio o una imagen de este, se utilizan para evaluar la calidad del mismo.²⁴

Beneficios de lograr la satisfacción del cliente

Para el éxito se agrupa en tres áreas principales: fidelización de clientes, que se traduce en compras repetidas y posibilidad de ventas futuras; promoción gratuita, ya que clientes satisfechos tienden a recomendar el producto o servicio, ampliando su alcance; y retención de la cuota de mercado, pues los clientes contentos son menos propensos a buscar alternativas en la competencia. Juntos, estos beneficios destacan la importancia de centrarse en la satisfacción del usuario para asegurar la prosperidad y el crecimiento sostenido del negocio.²⁵

Percepción de la calidad de servicio

La percepción de la calidad del servicio se refiere a la evaluación subjetiva que realizan los clientes sobre la excelencia de un servicio recibido, en comparación con sus expectativas previas. Esta percepción es fundamental para determinar la satisfacción del cliente y su lealtad hacia una empresa o marca.

En 2021, dos estudios enfocados en la calidad del servicio resaltaron la importancia de entender las expectativas de los clientes para mejorarla, y diferenciando entre la evaluación de la calidad, que se considera a largo plazo, y la satisfacción del cliente, percibida a corto plazo. Por otro lado, un estudio también encontró correlaciones positivas y significativas subrayando que un servicio de alta calidad es importante para la rentabilidad y sostenibilidad empresarial, enfatizando la necesidad de ofrecer un servicio excelente como clave para el éxito a largo plazo.^{26,27}

Factores Clave en la Percepción de Calidad

Trato Personalizado y Amabilidad: El trato humano es uno de los factores más valorados por los pacientes. Un trato respetuoso, atento y empático por parte del personal de salud contribuye a una experiencia más positiva. Los pacientes suelen percibir que reciben mejor atención cuando el personal de salud muestra interés genuino en su bienestar y es capaz de brindar soporte emocional.²⁸

Explicación de la Enfermedad y el Tratamiento: La comunicación efectiva es esencial. Los pacientes valoran cuando se les explica claramente su diagnóstico, el tratamiento a seguir y el pronóstico de su condición. La transparencia y claridad en las explicaciones no solo mejora la percepción de calidad, sino que también aumenta la adherencia al tratamiento.²⁸

Tiempo de Espera: El tiempo que los pacientes deben esperar para recibir atención tiene un impacto significativo en su percepción de calidad. Tiempos de espera largos suelen

asociarse con una percepción negativa de la calidad, mientras que tiempos de espera reducidos o bien gestionados (por ejemplo, informando de posibles demoras) mejoran la experiencia del paciente.²⁸

Infraestructura y Ambiente del Servicio de Salud: Un ambiente limpio, seguro, la infraestructura del servicio de salud, incluyendo la comodidad en salas de espera, la accesibilidad y la privacidad, son aspectos que los usuarios asocian con la calidad de atención.²⁸

Competencia Técnica: Los pacientes, aunque no siempre puedan evaluar la competencia técnica de los profesionales de salud, tienden a percibir positivamente el servicio cuando los resultados del tratamiento son buenos y cuando observan una respuesta rápida y coordinación eficaz entre el personal.²⁸

Satisfacción del cliente.

Es definido como el grado de aprobación que tienen los clientes con un producto o servicio que ha comprado o recibido que para sus expectativas cumplen o superan lo esperado.²⁹

Así mismo la satisfacción es la estimación de cómo percibe un cliente que obtiene un bien o servicio en cuanto a si cumplió con sus necesidades y expectativas. Las emociones de los clientes, como su nivel de euforia o satisfacción con sus vidas, pueden influir en su grado de satisfacción con los bienes y servicios. Estas emociones pueden estar en curso o haber existido en el pasado. Los clientes pueden tener diversos grados de satisfacción. Los clientes seguirán insatisfechos si el rendimiento del producto no cumple con las expectativas. Si el servicio supera las expectativas, los clientes estarán muy satisfechos o cantados.²⁹ La satisfacción del usuario en los servicios de salud actúa como un indicador clave, determinada por la diferencia entre la percepción del servicio recibido y la experiencia real del usuario.²⁹

Medición de la satisfacción

Diversos métodos se utilizan para medir la satisfacción del cliente, siendo las encuestas y el monitoreo de tasas de abandono los más destacados. Para evaluar esta satisfacción, es crucial comprender primero cómo los clientes perciben el servicio, lo cual se puede lograr a través de preguntas directas, estudios de opinión o recolectando comentarios y retroalimentación.³⁰

La satisfacción es una valoración que hacen los clientes sobre cómo perciben el bien o servicio, determinando si ha satisfecho sus necesidades y expectativas. Las emociones del cliente pueden ser estables o preexistentes, como su nivel de angustia o satisfacción con sus vidas, y pueden tener un impacto en cuán satisfechos perciben los bienes o servicios. Los clientes pueden expresar diversos grados de satisfacción. Si un producto o servicio no cumple con las expectativas, el usuario no está satisfecho. El usuario estará increíblemente feliz o fascinado si el usuario o servicio logra superar las expectativas.³⁰

Dimensiones de la satisfacción

Confiabilidad es la capacidad de llevar a cabo un servicio prometido con seguridad y precisión. En un sentido más amplio, la frase "cumplidor de promesas" se refiere a una organización que cumple con sus compromisos de entrega, prestación de servicios, resolución de problemas y estipulación de precios. Es la probabilidad de que las cosas funcionen según lo previsto, así como la confiabilidad, veracidad e integridad de los servicios ofrecidos. Una definición es la capacidad de un producto para llevar a cabo su función prevista.³¹

Validez es la característica principal del servicio que da un médico y le permite brindar el servicio forma correcta y eficiente, y así poder obtener los resultados esperados

de acuerdo con las expectativas del paciente.³¹

Lealtad es el sello distintivo de un gran líder, y se demuestra cuando un líder puede brindar su ayuda a los empleados para que estos construyan buenas relaciones con los usuarios, usuarios que pueden crear un valor tan constante que quieren volver a utilizar los servicios que se les ofrece. Los trabajadores que están comprometidos con la empresa suelen tener buenos registros de asistencia, están dispuestos a seguir las políticas de la organización y tienen poca rotación. Deben ser vistos como socios estratégicos fundamentales que se encuentran comprometidos e identificados con la institución.³¹

La conservación del usuario es un problema que simplemente no se puede contener dentro de límites estrechos. Las tres dimensiones de la lealtad empresarial son: lealtad del paciente, lealtad de los empleados y lealtad de los inversionistas, y es más fuerte, superior e interdependiente de lo que nunca esperábamos o imaginamos. La lealtad es fundamental cuando se trata de relaciones, principalmente en esas relaciones que queremos perduren muchos años o incluso toda la vida. En otras palabras, son las conexiones que realizamos con todas las personas que se encuentran a nuestro alrededor, especialmente con personas que valoramos y apreciamos. También es la lealtad de un individuo a una institución, por lo que es una herramienta clave que buscan todas las empresas.³²

II. MATERIALES Y MÉTODO

El tipo de investigación fue básica, porque ayudo a comprender los conceptos y principios fundamentales en el área de estudio, proporcionando fundamentos teóricos necesarios para investigaciones posteriores.³³

La investigación tuvo un diseño no experimental debido a que no se manipulo la variable independiente de estudio. De corte transversal porque permitió capturar una muestra representativa de usuarios en un momento específico.³³

VARIABLES, Operacionalización:

VARIABLES	DEFICION CONCEPTUAL	DIMENSION	CONCEPTO	INDICADORES	ITEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICION
Variable sociodemográfica	Son variables que se utilizan para describir las características de una población	Sexo	Diferencias biológicas se nos adjudica un género, femenino o masculino.	Femenino Masculino	-	Encuesta/ cuestionario	-	Nominal
Satisfacción del usuario	Indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud	Confiabilidad	Capacidad de no fallar durante un tiempo previsto en la realización de un trabajo	Cumplimiento del servicio	P1	Encuesta / Cuestionario de satisfacción SERVQHOS	ORDINAL	Encuesta / Cuestionario en escala de Lickert
				Seguridad	P2			
				Precisión de diagnóstico	P3			
				Ambiente confiable	P4			
				Atención adecuada	P5			
		Validez	Calidad de lo que, por no estar afectado de causa alguna de nulidad, es válido	Eficiencia	P6			
				Calidez	P7			
				Satisfacción	P8			
		Lealtad	Probabilidad de que sus clientes continúen comprándole y recomendándolo a sus familiares y amigos	Compromiso del usuario	P9			
				Participación activa	P10			
				Respeto	P11			
				Limitaciones	P12			
				Motivación	P13			
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO	Evaluación de las expectativas que espera recibir el usuario y las percepciones del servicio recibido de la empresa.	Fiabilidad	Capacidad para proporcionar el servicio prometido de manera precisa	Cumplimiento de promesas	P14			
				Interés por resolver problemas	P15			
				Realización de un buen servicio a la primera vez	P16			
				Finalización del servicio en el tiempo establecido	P17			
				Esfuerzo por ofrecer buen servicio	P18			

		Seguridad	Conocimiento de los servicios brindados y profesionalidad de los empleados, así como capacidad de transmitir confianza a los clientes.	Trabajadores con comportamiento confiable	P19	Encuesta / Cuestionario de calidad de servicio según SERVQUAL	ORDINAL	
				Seguridad para los clientes	P20			
				Los trabajadores son amables	P21			
				Los trabajadores tienen conocimientos suficientes	P22			
		Elementos tangibles	Aspecto de las instalaciones físicas, equipo, empleados y materiales de comunicación	Equipos modernos	P23			
				Instalaciones visualmente atractivas	P24			
				Trabajadores con apariencia pulcra	P25			
				Elementos materiales atractivos	P26			
		Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.	Comunicación del tiempo empleado en el servicio	P27			
				Ofrecen un servicio rápido	P28			
				Trabajadores dispuestos a ayudar	P29			
				Trabajadores nunca están demasiado ocupados	P30			
		Empatía	Atención individualizada	Brindan atención individualizada	P31			
				Horarios de trabajo convenientes para el cliente	P32			
				Cuentan con trabajadores que ofrecen atención individualizada	P33			
Preocupación por el cliente	P34							
Comprensión de las necesidades del cliente	P35							

Población de estudio:

La población de estudio se conformó por 140 pacientes mayores de edad que fueron atendidos en el centro odontológico Santa Apolonia.

Muestra:

Para determinar la muestra se aplicó el método probabilístico que consiste en aplicar la fórmula para muestras finitas:

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

Se tomó una muestra de 124 pacientes que asistieron al centro odontológico durante los meses de mayo y junio de 2023 los cuales cumplieron con los criterios de selección.

Muestreo:

Se realizó un muestreo no probabilístico ya que no todos los elementos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser escogidos para la muestra, por conveniencia porque se escogieron a los elementos de la muestra según la facilidad de acceso.

Criterios de inclusión:

Pacientes atendidos en el centro odontológico Santa Apolonia.

Pacientes mayores de 18 años

Pacientes que tengan disponibilidad de tiempo y quieran participar del estudio.

Criterios de exclusión:

Pacientes que no firmaban el consentimiento informado

Pacientes que tengan alguna discapacidad intelectual

Técnica de recolección de datos

Se recolecto la información de forma escrita, mediante una encuesta, según las preguntas estimadas previamente para el análisis.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario de SERVQHOS para medir la satisfacción del

usuario y el cuestionario de SERVQUAL, para medir la calidad de servicio.³⁴

El cuestionario para la calidad de servicio fue sido tomado por el autor Mira J., el cual estuvo conformado por 13 preguntas cerradas en escala de Likert, que se encontraban agrupados en 3 dimensiones (confiabilidad, validez y lealtad) este instrumento obtuvo un alfa de Cronbach 0.92, para baremar este instrumento se tuvo en cuenta 3 niveles: bajo entre 20 - 46, regular entre 47- 73 y alto 74 – 100.³⁴

El cuestionario para la satisfacción se ha tomado un instrumento validado, adaptado por el autor Espejo D, el cual se contó con un alfa de Cronbach de 0.89, conformado por 22 preguntas cerradas utilizando la escala de Likert, que se dividieron en 5 dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía) para baremar este instrumento se tuvo en cuenta 3 niveles: insatisfecho entre 20 - 49, indiferente entre 50- 80 y satisfecho 81 – 110.³⁵

Validez y confiabilidad

El instrumento utilizado fue un instrumento validado por los autores Mira J., et al³⁴ & Espejo D³⁵. Teniendo como base este instrumento se realizó una prueba piloto a 20 pacientes atendidos en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia para evaluar la herramienta de recolección de datos, estimar tiempos y recursos, y validar y refinar el diseño de investigación, encontrando que es un instrumento confiable ya que al realizar la prueba piloto (ANEXO 2) de encontró un Alfa de Cronbach se obtuvo un valor de 0.86 (ANEXO 3).

Procedimiento de análisis de datos

El análisis de los datos recolectados fue sistematizado en el programa Excel y procesado en el programa SPSS ya que facilitó la organización de datos y permitió realizar un análisis estadístico completo.

Criterios éticos

Este estudio se efectuó acorde con los principios éticos prescritos por la Universidad Señor de Sipán y el Informe de Belmont, con el propósito de salvaguardar los derechos, la vida, la

salud, la seguridad, la dignidad y el bienestar de los participantes en la investigación.³⁶

Consentimiento informado: A los pacientes que decidieron participar se les proporcionó previamente toda la información necesaria sobre el propósito de la investigación y el uso de los datos que aportarían, asegurando su plena comprensión antes de dar su consentimiento.³⁶

Autonomía: Los participantes completaron la encuesta de manera voluntaria, sin ningún tipo de coerción o presión, garantizando su libertad de decisión.³⁶

Beneficencia: Se protegió a los participantes de forma ética y respetuosa, permitiéndoles responder de manera anónima. Este anonimato les proporcionó la libertad de expresar cualquier inconformidad con los servicios clínicos sin temor a represalias.³⁶

Justicia: Todos los participantes fueron tratados de manera equitativa, sin discriminación alguna, asegurando que tuvieran el mismo derecho a formar parte de la investigación, salvo aquellos que cumplieran con algún criterio de exclusión.³⁶

III. RESULTADOS

3.1. Resultados:

Tabla 1: Relación entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia

				Calidad de servicio	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	de Calidad de servicio	de Coeficiente de correlación (bilateral)	de Sig.	1,000	,827**
		N		.	,000
				124	124
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación (bilateral)	de Sig.	,827**	1,000
		N		,000	.
				124	124

La tabla 1 analiza la correlación de Spearman entre las variables de calidad de atención y la satisfacción, encontramos una correlación de Rho de Spearman de 0.827, y un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre la percepción de calidad y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología del centro odontológico Santa Apolonia.

Tabla 1.1: Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia

Satisfacción del usuario	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	1	1%	3	2%	4	3%	8	6%
Indiferente	1	1%	10	8%	33	27%	44	35%
Satisfecho	3	2%	17	14%	52	42%	72	58%
Total	5	4%	30	24%	89	72%	124	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 1 presenta los resultados sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología del centro odontológico Santa Apolonia. De los 124 usuarios evaluados, el 58% se manifestó satisfecho, siendo la mayoría 42% quienes percibieron un alto nivel de calidad en la atención. Un 35% se mostró indiferente, con un 27% de estos que percibieron la atención como alta y un 8% con calidad de atención regular. Finalmente, un 6% expresó insatisfacción, de los cuales el 3% consideró que la calidad fue alta, el 2% regular y el 1% baja.

Tabla 2: Calidad de atención del usuario atendido en el Servicio de Odontología del centro odontológico Santa Apolonia según las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

Dimensiones	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	10	8%	58	47%	56	45%	124	100%
Seguridad	9	7%	41	33%	74	60%	124	100%
Elementos tangibles	6	5%	45	36%	73	59%	124	100%
Capacidad de respuesta	8	6%	43	35%	73	59%	124	100%
Empatía	9	7%	30	24%	85	69%	124	100%
Total	8	7%	43	35%	72	58%	124	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 presenta el nivel de calidad de servicio evaluado en cinco dimensiones clave: Fiabilidad: El 45% de los usuarios percibió la calidad de atención como alta, el 47% como regular, y el 8% como baja. En cuanto a la seguridad la calidad de atención fue percibida como alta 60%, regular 33%, y baja 7%. De acuerdo con los elementos tangibles, el 59% de los usuarios evaluó la calidad como alta, el 36% como regular, y el 5% como baja. La capacidad de respuesta el 59% de los usuarios consideró la calidad de atención como alta, el 35% como regular, y el 6% como baja y finalmente en empatía fue alta la calidad de servicio en un 69%, regular para el 24%, y baja para el 7%.

Tabla 3: Calidad de atención del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia, según sexo.

Sexo	Calidad de atención							
	Bajo		Regular		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femenino	5	5%	34	37%	54	58%	93	75%
Masculino	4	13%	9	29%	18	58%	31	25%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 muestra que los usuarios de sexo femenino, la mayoría, un 58%, calificó la calidad de atención como alta, mientras que un 37% la consideró regular y un 5% baja. En el caso de los usuarios de sexo masculino, el 58% también calificó la calidad de atención como alta, aunque este grupo es menor en proporción al femenino. El 29% de los hombres evaluó la calidad como regular y el 13% la consideró baja.

Tabla 4. Satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología del centro odontológico Santa Apolonia, según las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad.

Dimensiones	Nivel de satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Confiabilidad	6	5%	32	26%	86	69%	124	100%
Validez	7	6%	21	17%	96	77%	124	100%
Lealtad	3	2%	37	30%	84	68%	124	100%
Total	5	4%	30	24%	89	71%	124	100%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra el nivel de satisfacción de los usuarios evaluado en las dimensiones: Confiabilidad, el 69% de los usuarios se declaró satisfecho, mientras que el 26% se mostró indiferente y el 5% insatisfecho. En cuanto a la validez, el nivel de satisfacción fue del 77%, siendo la dimensión con el porcentaje de satisfacción más alto. Un 17% de los usuarios se mostró indiferente y un 6% se declaró insatisfecho. Para la dimensión de lealtad, el 68% de los usuarios manifestó estar satisfecho, mientras que un 30% se mostró indiferente y solo un 2% expresó insatisfacción.

Tabla 5: Satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia, según sexo.

Sexo	Satisfacción							
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Femenino	2	2%	24	26%	67	72%	93	75%
Masculino	1	3%	6	19%	24	77%	31	25%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia, según sexo femenino, el 72% se mostró satisfecho con el servicio recibido, el 26% se mostró indiferente y el 2% insatisfecho. Para los usuarios de sexo masculino, el 77% se declaró satisfecho, siendo este el porcentaje de satisfacción más alto en ambos grupos. Un 19% de los hombres se mostró indiferente y el 3% expresó insatisfacción.

3.2. Discusión

En la presente investigación se aplicaron dos teorías clave de gestión de calidad: la Teoría de Deming y la Trilogía de la Calidad de Juran. La Teoría de Deming destaca por sus 14 principios que promueven la mejora continua y un ambiente laboral positivo, aspectos cruciales para la satisfacción del cliente. Por su parte, la Teoría de Juran enfoca en la planificación de la calidad a través de pasos detallados que van desde la identificación de las necesidades del cliente hasta el desarrollo de procesos que aseguren la calidad del servicio. Ambas teorías subrayan la importancia de estrategias de calidad en la mejora de los servicios de salud, demostrando cómo prácticas de gestión efectivas pueden influir en la satisfacción del usuario.

Al analizar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de Odontología del centro odontológico Santa Apolonia se encontró que, en su mayoría, de los 124 usuarios evaluados, el 58% se manifestó satisfecho, siendo la mayoría 42% quienes percibieron un alto nivel de calidad en la atención. Estos hallazgos resaltan la importancia de brindar atención odontológica de alta calidad para garantizar la satisfacción de los usuarios. Estos resultados están en línea con estudios anteriores que han mostrado una correlación positiva entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. Estos resultados coinciden con los de Fuentes E.¹⁴, Chuqui K.¹² quienes al analizar obtuvieron una correlación moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario atendido. Los hallazgos encontrados demuestran que, dada la relación entre la satisfacción del cliente y el calibre de la atención brindada, es fundamental que las instituciones de salud trabajen para mejorar sus procedimientos operativos y procedimientos operativos estándar para garantizar el calibre de los servicios que brindan.

El análisis del nivel de calidad de atención en el Servicio de Odontología del Centro Odontológico Santa Apolonia reveló altos índices de satisfacción en varias dimensiones clave, a excepción de la fiabilidad, donde el 47% de los usuarios se refirieron una calidad de atención

regular. Específicamente, las dimensiones de seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía registraron una alta calidad de atención del 60%, 59%, 59% y 69%, respectivamente. Estos resultados reflejan tendencias similares a las observadas en el estudio de Gutiérrez N., et al.⁹, donde también se reportó una alta satisfacción general, y el estudio de Alhabib S., et al.¹¹ que destacó la valoración de la competencia técnica. A pesar de los altos niveles de satisfacción en la mayoría de las dimensiones, la relativa indiferencia hacia la fiabilidad señala una oportunidad crítica de mejora.

La evaluación de la calidad de atención y el sexo de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del centro odontológico Santa Apolonia, mostro que en ambos géneros calificaron la calidad de atención como alta. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones anteriores, como los estudios de Cosmin L., et al.⁷ y Sabang N., et al.⁸ que indicaron que los factores sociodemográficos, incluido el género, pueden influir en la percepción de calidad y satisfacción. Sin embargo, a diferencia de estos estudios, el centro Santa Apolonia ha logrado una uniformidad en la satisfacción de sus pacientes, lo que sugiere un manejo efectivo de las necesidades y expectativas individuales.

Al evaluar el nivel de satisfacción del usuario en el Servicio de Odontología del centro odontológico Santa Apolonia, se observó que el 58% de los usuarios reportaron estar satisfechos. Específicamente, las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad mostraron altos niveles de satisfacción, alcanzando el 69%, 77% y 68% respectivamente. Estos resultados reflejan la percepción de los pacientes de que el centro es confiable y efectivo en los tratamientos que ofrece, además de validar la calidad y eficacia de los servicios. La lealtad observada sugiere una satisfacción continua y una tendencia a mantener la fidelidad hacia el centro. Estos hallazgos son consistentes con estudios como el de Gutiérrez N., et al.⁹ donde un alto porcentaje de usuarios expresó una alta satisfacción con los servicios odontológicos, y con Fuad A., et al.¹⁰ y Bazan S.¹³ que reportaron una satisfacción moderada en empatía y capacidad de respuesta en distintos contextos geográficos. Estos estudios subrayan que las

clínicas odontológicas privadas están cada vez más enfocadas en ofrecer una experiencia positiva a sus pacientes, lo cual incluye crear un ambiente acogedor y seguro, y asegurar una comunicación clara y efectiva durante la visita.

Al examinar la satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia, según sexo se reveló que ambos géneros expresaron altos niveles de satisfacción. Estos resultados son consistentes con estudios como los de Cosmin L., et al.⁷ y Sabang N., et al.⁸, que encontraron que los factores sociodemográficos, incluido el género, influyen significativamente en la percepción de la satisfacción. A pesar de la alta satisfacción general, es notable que los hombres reportaron un porcentaje ligeramente superior de satisfacción en comparación con las mujeres. Esta discrepancia sutil presenta una oportunidad para realizar un análisis más profundo y determinar si existen áreas específicas del servicio que pueden ser mejoradas para optimizar aún más la satisfacción de las pacientes femeninas.

La investigación presenta algunas limitaciones, como el tamaño reducido de la muestra y la falta de seguimiento a largo plazo, lo que podría afectar la generalización de los resultados. Sin embargo, la importancia de este estudio radica en que identifica áreas clave para mejorar la calidad de los servicios odontológicos y resalta la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención recibida. Como solución a la problemática, se propone implementar programas de capacitación, fortalecer los controles de calidad y expandir el análisis a otras regiones para obtener una visión más amplia y mejorar aún más la satisfacción de los pacientes.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- La relación entre la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro Odontológico Santa Apolonia fue alta, logrando una satisfacción significativa entre los usuarios atendidos.
- La calidad de atención del usuario atendido en el servicio de odontología del Centro Odontológico Santa Apolonia fue alta en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.
- La calidad de atención del usuario atendido en el servicio de odontología del Centro Odontológico Santa Apolonia fue alta, tanto en mujeres como en hombres.
- La satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología del centro odontológico Santa Apolonia fue satisfactoria en las dimensiones de confiabilidad, validez y lealtad.
- La satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Centro Odontológico Santa Apolonia fue satisfactoria, tanto en mujeres como en hombres.

4.2. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda estandarizar los procedimientos y asegurar una formación continua del personal para mejorar la consistencia y confiabilidad de los tratamientos ofrecidos. La adopción de tecnologías avanzadas que aumenten la precisión y la efectividad del servicio también es recomendada.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua que permita a los pacientes expresar sus preocupaciones en tiempo real ayudará al centro a identificar y ajustar los servicios de manera proactiva para mejorar la satisfacción.
- Realizar estudios regulares de satisfacción del paciente permitirá al centro seguir de cerca las tendencias y cambios en la satisfacción a lo largo del tiempo, facilitando intervenciones oportunas para mantener la calidad del servicio.

V. REFERENCIAS

1. Ali J., Jusoh A., Idris N., Nor K. "Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework", *International Journal of Quality & Reliability Management*. [Internet] 2024 [citado 20 de setiembre 2024]; 41(2):608-627. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136>
2. Al-Jaroodi N., Mohamed E., Abukhousa D. "Health 4.0: On the Way to Realizing the Healthcare of the Future," in *IEEE Access*. [Internet] 2020 [citado 21 de setiembre 2024],8(1): 211189-211210, 2020. Disponible en: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9262939>
3. Tripathi S., Siddiqui M. Assessing the quality of healthcare services: A SERVQUAL approach. *International Journal of Healthcare Management*. [Internet] 2018 [citado 21 de setiembre 2024];13(1):133–144. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>
4. World Health Organization. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage [Internet]. Geneva: OMS; 2020 [cited 2024 Sep 23]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/336661/9789240011632-eng.pdf>
5. Li X., Krumholz H., Yip W., Cheng K., Maeseneer J., Meng Q. Quality of primary health care in China: challenges and recommendations. *The Lancet*. [Internet] 2020 [citado 20 de setiembre 2024];4(6): 1802-1812. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30122-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30122-7/fulltext)
6. Farfan J., Evaristo T. Perception of the role of oral and maxillofacial surgeons among Peruvian health professionals and students. *Rev. Fac. Med.* [Internet] 2020 [citado 21 de setiembre 2024];69(3). Disponible en: <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v68n3.77733>

7. Lixandru C., Maniu I., Cernușcă M., Făgețan M., Cernușcă I., Domnariu H., Lixandru, M., Domnariu C. Patient Satisfaction with the Quality of Oral Rehabilitation Dental Services: A Comparison between the Public and Private Health System. Dent. J. [Internet] 2024 [citado 21 de setiembre 2024]; 12(45): Disponible en: <https://doi.org/10.3390/dj12030045>
8. Sabang N., Asriwati A., Fitriani A. Analysis of Health Service Factors on Patient Satisfaction at The Dental Clinic. jukep [Internet]. 2024 [citado 21 de setiembre 2024];7(1):132-4. Disponible en: <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jukep/article/view/4750>
9. Gutiérrez N., Agostini F., Cabezas M., Castillo W., Coto E., Zamora A. Satisfaction of the Dental Service Users at Some Clinical Externships, Faculty of Dentistry, University of Costa Rica. Odovtos - Int J Dent Sc [Internet]. 2023 [citado 21 de setiembre 2024];470-478. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos/article/view/54787>
10. Akbar F., Awang A., Rivai F. Effect of quality of dental health services to patient satisfaction in Indonesia 2019: importance-performance analysis. Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr. [Internet] 2023 [citado 21 de setiembre 2024]; 23(98). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2023.031>
11. Alhabib S., Albarikan O. Impact of Dental Services on patients' perception at private Dental Clinics in Riyadh, Saudi Arabia. IUGJEPS. [Internet] 2020 [citado 23 de setiembre 2024];29(1):262-275. Disponible en: <https://doi.org/10.33976/IUGJEB.29.1/2021/11>
12. Chuqui K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolas Garatea, 2019. [Tesis de maestría]: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/44903>
13. Bazán S. Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. [Tesis de maestría]: Universidad San Martín de

- Porres; 2019. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5491/bazan_asy.pdf?sequence=1
- 14.** Fuentes E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el 2017. [Tesis de maestría]: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión;2019. Disponible en:
<https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1>
- 15.** Contreras O. La calidad total como estrategia para instituciones educativas inteligentes. Aplicación de la teoría de calidad total de Edward Deming. Investigación y formación de pedagógica. [Internet] 2019 [citado 23 de setiembre 2024];5(10):117-134. Disponible en:
<http://historico.upel.edu.ve:81/revistas/index.php/revinvformpedag/article/view/7723>
- 16.** Chacon J., Rugel S. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Espacios. [Internet] 2019 [citado 23 de setiembre 2024];39(50). Disponible en:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- 17.** Selvaraj, S., Sundaravaradhan, S. Challenges and opportunities in IoT healthcare systems: a systematic review. SN Appl. Sci. 2, 139 (2020).
<https://doi.org/10.1007/s42452-019-1925-y>
- 18.** Bordoloi D., Sanober S., Mohamed S., Boddu R. Deep Learning in Healthcare System for Quality of Service. Journal Of Healthcare Engineering. [Internet] 2022 [citado 23 de setiembre 2024];22(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2022/8169203>
- 19.** Babaei M., Aghdassi M. Measuring the dimensions of quality in service innovation: A dynamic capability and organisational competency perspective. Total Quality Management & Business Excellence. [Internet] 2020 [citado 23 de setiembre 2024];33(3):434–466. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1861933>

- 20.** Endeshaw B. "Healthcare service quality-measurement models: a review", Journal of Health Research. [Internet] 2021 [citado 23 de setiembre 2024];35(2): 106-117. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- 21.** Guo Y., Li Y., Liu D., Xin S. Measuring service quality based on customer emotion: An explainable AI approach. Decision support systems. [Internet] 2024 [citado 23 de setiembre 2024];176(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.dss.2023.114051>
- 22.** Rasheed R., Rashid A. "Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction", Kybernetes. [Internet] 2024 [citado 23 de setiembre 2024];53(9):2854-2870. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/K-01-2023-0119>
- 23.** Matthews M., Mokoena B. The influence of service quality dimensions on customer satisfaction within visa facilitation centres in south Africa. International Journal of Business and Government studies. [Internet] 2020 [citado 23 de setiembre 2024];12(2):122-135. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/6767/d5c8fb1050fab76e51be446269bb25d5dc16.pdf>
- 24.** Jonkisz A., Karniej P., Krasowska D. SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. Int. J. Environ. Res. Public Health. [Internet] 2021 [citado 23 de setiembre 2024], 18(20), 10758. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- 25.** Alarcón A, Franco M. Percepción de la calidad del servicio en una empresa de servicios en Cuenca. Revista de Ciencias Administrativas y Económicas. [Internet] 2021 [citado 09 de noviembre 2024]; 11(1): 85-98. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9007052.pdf>
- 26.** Pérez D, Ramírez L, González P. Relación entre calidad en el servicio, satisfacción y lealtad del cliente en una empresa comercial en México. Revista Mexicana de Ciencias Administrativas. [Internet] 2021 [citado 09 de noviembre 2024]; 8(1): 85-99. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582021000100085&script=sci_arttex

27. González R., & González N. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*. [Internet] 2018 [citado 09 de noviembre 2024]44(2), 325-343. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
28. [Marcos A.](#), [Coelho A.](#) "Service quality, customer satisfaction and customer value: holistic determinants of loyalty and word-of-mouth in services", [The TQM Journal](#). [Internet] 2022 [citado 23 de setiembre 2024]; 34(5):957-978. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/TQM-10-2020-0236>
29. Sharma A., Gupta J., Gera L., Sati M., Sharma, S. Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty. *Social Science Research Network*. [Internet] 2020 [citado 23 de setiembre 2024];25(1). Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3913161
30. Kurdi B., Alshurideh M., Alnaser A. The impact of employee satisfaction on customer satisfaction: Theoretical and empirical underpinning. *Management Science Letters*. [Internet] 2020 [citado 23 de setiembre 2024];10(15):3561-3570. Disponible en: <https://m.growingscience.com/beta/msl/4068-the-impact-of-employee-satisfaction-%20on-customer-satisfaction-theoretical-and-empirical-underpinning.html>
31. Abekah G., Yaa M., Braimah M., Ofori G. "Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*. [Internet] 2021 [citado 23 de setiembre 2024];15(2):251-268. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
32. Amporfro A., Boah M., Yingqi S. Patients satisfaction with healthcare delivery in Ghana. *BMC Health Serv Res*. [Internet] 2021 [citado 23 de setiembre 2024]; **21**(722). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06717-5>
33. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. *Metodología de la Investigación* [Internet]. 6.^a ed. México: McGraw Hill Education.; 2014 [citado 18 de mayo de 2023]. Disponible en:

https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

- 34.** Mira J., Aranz J., Rodríguez J, Buil J., Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva* 1998;IV;12-18. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Jesus_Rodriguez-Marin/publication/239610052_SERVQHOS_Un_cuestionario_para_evaluar_la_calidad_percibida_de_la_asistencia_hospitalaria/links/00b49528ba4d53d5a1000000.pdf
- 35.** Espejo S., Villena A., Tomas D. Calidad Percibida en los Hoteles de Tres Estrellas utilizando el Modelo Hotelqual en la Ciudad de Huánuco - 2018. *Revista San Gregorio* [Internet]. 2020 [citado 23 de setiembre 2024];38(1):27-37. Disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072020000100027&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2528-7907.
- 36.** Sánchez D., Cambil J., Luque F. Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. *J Healthc Qual Res.* [Internet] 2021 [citado 23 de setiembre 2024];36(3):179-80. Disponible en:<https://medes.com/publication/161674>

ANEXOS

ANEXO 02

Instrumentos para la recolección de datos

CUESTIONARIO

Encuesta para determinar la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en el centro odontológico Santa Apolonia EIRL

Para responder este cuestionario usted deberá seleccionar para cada una de las afirmaciones su grado de conformidad con ella, de acuerdo a la expectativa que tuvo y su percepción al momento que recibió el servicio. Debiendo marcar con aspa (X) un número del 1 al 5 los cuales tienen el siguiente significado 1- Totalmente en desacuerdo; 2- En desacuerdo; 3- Ni de acuerdo ni desacuerdo; 4- De Acuerdo y 5- Totalmente de acuerdo.

Calidad de servicio

		1	2	3	4	5
1	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista.					
2	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
3	El dentista le brindó seguridad al momento de la atención					
4	El dentista fue claro con el diagnostico.					
5	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente.					
6	Cree que el dentista realiza una atención adecuada.					
7	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garanticen un buen tratamiento dental.					
8	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención.					
9	Usted cumple con acudir a sus citas.					
10	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud.					
11	Usted trata con respeto al dentista.					
12	Usted comprende los límites que se brinda en la atención dental.					
13	Usted se encuentra motivado por la atención recibida.					

		EXPECTATIVA					PERCEPCION				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
01	En la clínica cumplen con el periodo de tiempo establecido cuando prometen hacer algo										
02	En la clínica cuando el paciente tiene un problema muestran un sincero interés por resolverlo										
03	En la clínica realizan bien el servicio a la primera vez										
04	En la clínica realizan el servicio en el momento en que prometen hacerlo										
05	En la clínica se preocupan por brindar un servicio sin errores										
06	En la clínica los empleados comunican cuando concluirá el servicio										
07	En la clínica brindan un servicio rápido										
08	En la clínica los trabajadores están siempre dispuestos a ayudar										
09	En la clínica los trabajadores nunca están demasiado ocupados para ayudarles										
10	En la clínica el comportamiento de los trabajadores transmite confianza										
11	Me siento seguro en las instalaciones de la clínica										
12	En la clínica los trabajadores tienen un trato cortés										
13	Los trabajadores de la clínica responden de manera correcta a las preguntas de los usuarios										
14	En la clínica brindan atención individualizada										
15	El horario de atención de la clínica me resulta cómodo										
16	En la clínica se preocupan por mis intereses y por lo q como cliente pueda desear										
17	Los trabajadores de la clínica comprenden mis necesidades como cliente										
18	En la clínica los trabajadores están capacitados para responder a las preguntas de los usuarios										
19	Los equipos de la clínica tienen apariencia moderna										
20	Las instalaciones físicas de la clínica tienen apariencia moderna										
21	Los trabajadores de la clínica tienen apariencia pulcra										
22	En la clínica los materiales relacionados con el servicio son visualmente atractivos										

ANEXO 02

AUTORIZACIÓN

CONSULTORIO ODONTOLÓGICO SANTA APOLONIA EIRL.

CAJAMARCA



CD: Felipe Macavilca Cayao

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

FECHA: 24/05/2023

Yo Felipe Macavilca Cayao, director del centro odontológico "Santa Apolonia" Cajamarca autorizo a las estudiantes Sánchez Heredia Merighen y Barreto Fustamanate Jessyka Briggite a ejecutar su proyecto de investigación titulado

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN
EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO,
CAJAMARCA 2021**

Por lo tanto, tiene el apoyo del centro odontológico para recolectar los datos para su investigación y trabajo de la mano con el Cd. Del consultorio odontológico.

CENTRO ODONTOLÓGICO SANTA APOLONIA
F. Macavilca
C.D. Felipe Macavilca Cayao
COP 2005 RNE 1704

CD. FELIPE MACAVILCA CAYAO

**CONSULTORIO ODONTOLÓGICO SANTA APOLONIA EIRL.
CAJAMARCA**



CD: Felipe Macavilca Cayao

ASUNTO: EJECUCIÓN DEL PROYECTO

FECHA: 28/05/2023

Yo Felipe Macavilca Cayao, director del centro odontológico "Santa Apolonia" Cajamarca, hago conocer que las alumnas Sánchez Heredia Merighen Antonela y Barreto Fustamante Jessyka Briggite estudiantes de la universidad Señor de Sipán de escuela de estomatología ejecutaron el siguiente proyecto:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN
EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO,
CAJAMARCA 2021**

Firmo el presente documento confirmando la ejecución de dicho proyecto en el mes de mayo y junio de 2023.

CENTRO ODONTOLÓGICO SANTA APOLONIA
F. Macavilca
C.D. Felipe Macavilca Cayao
COP 2805 RNE 1905

CD. FELIPE MACAVILCA CAYAO

ANEXO 03

RESULTADOS DE CONFIABILIDAD

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.92	13

El estadístico de fiabilidad del instrumento de recolección de datos tiene un alfa de Cronbach de 0,92 para la variable de calidad de servicio. Siendo N la cantidad de ítems que tiene el cuestionario. Por lo que se concluye que hay un alto nivel de confiabilidad, ya que es superior al 0.72.

VARIABLE: SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Cronbach	N de elementos
0.89	44

El estadístico de fiabilidad del instrumento de recolección de datos tiene un alfa de Cronbach de 0,89 para la variable satisfacción. Siendo N la cantidad de ítems que tiene el cuestionario. Por lo que se concluye que hay un alto nivel de confiabilidad, ya que es superior al 0.72.

ANEXO 04

ASENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

INVESTIGADORAS: SÁNCHEZ HEREDIA, Merighen Antonela y BARRETO FUSTAMANTE, Jessyka
Brigitte

LUGAR DE APLICACIÓN DEL ESTUDIO: Cajamarca

EXPLICACIÓN: Este documento de asentimiento informado es para mayores de 18 años, que asisten al centro odontológico Santa Apolonia y que se les invita a participar en la investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en un centro odontológico, Cajamarca 2021”.

Hola, nuestros nombres son Merighen Antonela Sánchez Heredia y Barreto Fustamante Jessyka Brigitte y estudiamos en la Universidad Señor de Sipán. Estamos realizando una investigación para saber más acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en un centro odontológico, Cajamarca 2021, y para ello queremos pedirte que nos ayudes. Si tú estás de acuerdo con que participes en esta investigación.

Tu participación no te ayudará específicamente a ti, pero puede ser que en un futuro ayude a muchos adolescentes como tú.

Es posible que tengas alguna molestia por participar como: la exposición de tu identidad y tus respuestas.

Pero prometemos cuidarte mucho durante el estudio y hacer todo lo posible para que no tengas ningún problema.

Tu participación es libre y voluntaria, es decir, es la decisión de tus padres y tu si deseas participar o no de esta investigación. También es importante que sepas que, si estabas participando y tus padres y tú no quieren continuar en el estudio, no habrá problema y nadie se enojará, o si no quieres responder a alguna pregunta en particular, tampoco habrá problema. Si no participas o si dejas de participar en algún momento de esta investigación nadie te reprochará nada, todo estará bien.

La información que tengamos de ti y tu salud será un secreto. Esto quiere decir que no diremos a nadie tus respuestas/resultados de estudios (sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de investigación). Tus padres también podrán saberlo, en algún momento de la investigación si así lo desean.

SI ACEPTAS PARTICIPAR, te pido que por favor pongan una X en el cuadrado de abajo que dice “**SÍ QUIERO PARTICIPAR**” y escribe las iniciales de tu nombre. Si no sabes escribir coloca tu huella digital.

SI NO DESEAS PARTICIPAR, marca con una X en el cuadrado que dice “**NO QUIERO PARTICIPAR**” y no escribas

tus iniciales ni coloques tu huella.

SI QUIERO PARTICIPAR:

NO QUIERO PARTICIPAR:

LAS INICIALES DE MI NOMBRE SON:.....

INVESTIGADOR

NOMBRE:

DNI:

TESTIGO

NOMBRE:

DNI:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.

INVESTIGADORAS: SÁNCHEZ HEREDIA, Merighen Antonela y BARRETO FUSTAMANTE, Jessyka Briggite.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de odontología en un centro odontológico, Cajamarca 2021”.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio, nosotros procedemos a relizar nuestra ficha de recolección de datos de Fluorosis, donde observaremos el grado de Fluorosis en el diente del niño.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud plantearse estrategias a fin de disminuir los índices de caries dental. Si usted desea comunicarse con los investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Sánchez Heredia, Merighen Antonela cel. 981601569 y Barreto Fustamante, Briggite Jessyka.cel. 976018787

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto las investigadoras tendrán acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una

parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con las investigadoras, Merighen Antonela cel. 981601569 y Barreto Fustamanate, Jessyka Briggite cel. 976018787. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán.

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de las investigadoras y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

ANEXO 06

EVIDENCIAS

