REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatología

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CLÍNICA ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2023

Tesis presentada por el Bachiller:

Murillo Salazar, Fernando

para optar el Grado Académico de

Maestro en Odontoestomatología

Asesor:

Dr. Ponce Soto, Luis Alberto

Arequipa-Perú
2023

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 06 de Febrero del 2023

Dictamen: 009178-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 009178, presentado por:

2010500231 - MURILLO SALAZAR FERNANDO

Titulado:

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CLÍNICA ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO. - 2023

Nuestro dictamen es:

APROBADO

0653 - ROSADO LINARES MARTIN LARRY
DICTAMINADOR

2161 - QUIROZ HUERTA CARLOS ALBERTO
DICTAMINADOR

2292 - FIGUEROA BANDA RUFO ALBERTO
DICTAMINADOR

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

Para una mejora continua en la atención y comprensión a todos nuestros usuarios.

En memoria de mis ancestros y seres queridos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMEINTO

A mis ancestros y seres queridos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

EPÍGRAFE

"La batalla de la vida no siempre la gana el hombre más fuerte, o el más ligero, porque tarde o temprano, el hombre que gana es aquel que cree poder hacerlo".

Napoleón Hill

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la calidad de servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo.

Metodología: Corresponde a un estudio comunicacional, prospectivo, transversal y descriptivo, en que la variable de interés calidad del servicio odontológico fue investigada a través de la técnica de encuesta SERVQUAL, misma que se operativizó por medio de la aplicación de un cuestionario constituido por 22 ítems distribuidos en 5 para habilidad, 4 capacidad de respuesta, 4 para seguridad, 5 para empatía, y 4 para aspectos tangibles, cuya valoración condujo a la expresión de los niveles de calidad, de malo (22 a 54 puntos), regular (55 a 87 puntos) y buena (88 a 120 puntos). El cuestionario se administró a una muestra de 81 usuarios externos tomados de una población infinita con una Zα de 1.96; un error α de 0.05, una P (proporción esperada de 0.30); una amplitud total esperada del intervalo de confianza W: 0.20; y un nivel de precisión de i: 0.10. La evaluación de la calidad de servicio generó datos categóricos medibles a través de una escala ordinal, que requirieron frecuencias absolutas y porcentuales para el tratamiento estadístico descriptivo.

Resultados: Los usuarios externos manifestaron mayormente indiferencia respecto a la fiabilidad del servicio odontológico con el 51.85%, acuerdo con la capacidad de respuesta de dicho servicio en el 64.20%; acuerdo con la seguridad del mismo en el 67.90%; empatía desarrollada en la atención en el 50.60%, y acuerdo con los aspectos tangibles del servicio brindado en el 54.32%.

Conclusiones: Se identificó mayormente un nivel regular en la calidad del servicio odontológico brindado, con el 79.01% desde la percepción del usuario externo.

Palabras Claves: Calidad de servicio odontológico.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

Objective: To evaluate the service quality of Odontological Clinic of Nacional San Antonio of Abad Cusco University, from the external user's perception.

Methodology: It is a comunicational, prospective, sectional and descriptive, on which variable of interest odontological queality service was investigated through SERVQUAL survey tecnique, that was operativized by the aplication of a cuestionary constituded by 22 items distribuited in 5 for fiability, 4 for response hability, 4 for safety, 5 for empaty, and for tangible aspecto, whase valoration conduced to the expresión of queality levels; bad (22 to 54 points), regular (55 to 87 points) and good (88 to 120 point). Cuestionary was adminístrateto a sample of 81 external users taken from a infinite population with Zα: 1.96; α error: 0.05, P (expected proportion): 0.30; total hoped with of trust Interval W = 0.20; and precition leve lof i: -0.10 the evaluation of service quality generated categorical data measuremed through ordinal scale, that required absolute and porcentual frequencies for statistical descriptive treatment.

Results: External users expressed mostly indifference about fiability of odontological service with 51.85%, agree with response capacity of this service with 64.20%, agree with response capacity of this service with 67.90%; empaty developmented inantempion with 50.60%, and agree with tangible aspecto of given service, with 54.32%.

Conclussion: A regular level weas idenfied frequentle in odontological service quality given with 79.01% from external user's perception.

Keywords: Odontological service quality.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

EPIGRAFE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN **1**

OBJETIVOS **2**

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL **3**

1. MARCO TEÓRICO ***3***

1.1. Calidad **3**

1.1.1. Evolución de la calidad ***3***

1.1.2. Calidad en los servicios de salud ***4***

1.1.3. Principios para la evaluación de la Calidad ***6***

1.1.4. Precisiones para valorar la Calidad ***6***

1.2. Calidad de Atención en los servicios odontológicos **8**

1.3. Satisfacción del usuario **9**

1.3.1. Satisfacción del Usuario Externo ***10***

1.4. Medición de la calidad de servicio. **13**

1.5. Clínica Odontológica de la UNSAAC **16**

2. MARCO CONCEPTUAL ***17***

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS ***18***

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA **24**

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN ***24***

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1. Técnicas **24**

1.2. Instrumentos **25**

1.3. Materiales de verificación **29**

2 CAMPO DE VERIFICACIÓN ***29***

2.1. Ubicación espacial **29**

2.2. Ubicación temporal **29**

2.3. Unidades de estudio **29**

3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS ***31***

3.1. Organización **31**

3.2. Recursos **31**

3.3. Validación de los instrumentos **31**

4 CRITERIOS PARA EL MANEJO ESTADÍSTICO DE RESULTADOS ***32***

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN **33**

1. RESULTADOS ***33***

2. DISCUSIÓN ***45***

CONCLUSIONES **48**

RECOMENDACIONES **50**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **51**

ANEXOS **56**

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA Nº 1 Fiabilidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 33

TABLA Nº 2 Capacidad de respuesta del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 35

TABLA Nº 3 Seguridad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 37

TABLA Nº 4 Empatía desarrollada en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 39

TABLA Nº 5 Aspectos tangibles del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo 41

TABLA Nº 6 Niveles de calidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo 43

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

FIGURA Nº 1 Fiabilidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 34

FIGURA Nª 2 Capacidad de respuesta del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 36

FIGURA Nª 3 Seguridad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 38

FIGURA Nº 4 Empatía desarrollada en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo 40

FIGURA Nº 5 Aspectos tangibles del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo 42

FIGURA Nº 6 Niveles de calidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo 44

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio de salud está relacionada a la percepción que esta tiene respecto a percepción del usuario externo en este caso los pacientes se tiene que tener en cuenta las diferencias que existen entre las exigencias de servicio de salud por parte de los pacientes de los servicios de salud y la oferta que el estado y la sociedad brinda. Tanto el concepto como la forma de medir la calidad del servicio son muy complicados ya que no se tienen consensos claros y puntuales. Es ordenada la gran significación a la eficiencia como parte de la calidad del sistema que incita la atención respecto a la percepción y atención del usuario (1). A esto se debe añadir los problemas con relación a las características diferenciales del servicio en conexión a otras actividades sometidas a valoración, como la diferencia, intangibilidad e integridad (2).

Con esta situación se analizan dos contextos, el estado las instituciones prestadoras deservicio de salud, clínicas y el paciente, tras una misma finalidad, relacionadas por situaciones económicas y de satisfacción. Se representa la necesidad de que las Sistemas de salud incluidas en estas las clínicas deben cambiar sus estrategias con el objetivo de perfeccionar recursos y realzar la calidad de sus servicios, respondiendo a las crecientes demandas de una sociedad más compenetrada en el empeño de sentirse bien.

Las instituciones prestadoras de salud exponen transformar el patrón de atención habitual con el fin de brindar un servicio de óptima calidad en la atención al paciente, con los mínimos riesgos, así como altos niveles profesionales, teniendo en cuenta los recursos existentes y la relación entre el que brinda el servicio y el recibidor del mismo, escudriñando la satisfacción del individuo. Con esta investigación se pretende conocer como es la calidad de servicio de salud desde la perspectiva del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco.

La presente investigación está dividida en tres capítulos. En el Capítulo I consta del marco teórico-conceptual y los antecedentes investigativos. El Capítulo II está referido a la metodología, el Capítulo III a los resultados de la investigación que comprenden tablas, interpretaciones y figuras, correspondientes al procesamiento y análisis de los datos, así como la discusión, conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

OBJETIVOS

Objetivo general

Evaluar la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2023.

Objetivos específicos

- Evaluar la fiabilidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco desde la percepción del usuario externo.
- Evaluar la capacidad de respuesta del servicio de la Clínica mencionada desde la percepción del usuario externo.
- Evaluar la seguridad del servicio prestado de la Clínica en mención desde la percepción del usuario externo.
- Evaluar la empatía al prestar el servicio por la Clínica mencionada desde la percepción del usuario externo.
- Evaluar los aspectos tangibles del servicio brindado en la Clínica en mención desde la percepción del usuario externo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I:
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Calidad

Se define "Calidad" como un término ambiguo, que carecería de sentido si no hay una o más personas que lo aprecien o lo manifiestes. Deming E. (3) pionero del movimiento de calidad en la industria menciona que el hombre es el juez de la calidad y es el supremo árbitro de sus necesidades y de todo lo que pueda satisfacerlo, la ciencia lo ayuda a ejercer esta función, pero no puede darle instrumentos de medición objetiva capaz de sustituirla. También la define como "hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato. Entonces calidad va a depender mucho de la perspectiva de la persona de cómo aprecia ese servicio. Para los japoneses calidad es "Cero defectos –hacer bien las cosas desde la primera vez" (4).

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra, el hecho que la calidad, desde el punto de vista administrativo, está en función de la percepción subjetiva del usuario. La experiencia demuestra que los usuarios perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que surge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los usuarios (5).

1.1.1. Evolución de la calidad

La abundante literatura de los últimos años sobre el tema de la calidad, puede hacer pensar que se trata de un concepto nuevo. Sin embargo, desde sus orígenes, el ser humano ha tratado de corregir y mejorar todas las actividades que lleva a cabo, ya sean deportivas, económicas, sociales, etc. El espíritu de superación, unido a la satisfacción que reporta, conduce a comportamientos que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que previamente se podía dar por bueno (6).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La calidad asociada a las organizaciones empresariales, ha sufrido una importante evolución en las últimas décadas. En un principio la calidad se asociaba con las secciones de inspección y control, donde a través de un análisis estadístico, se trataba de determinar si la producción cumplía con los estándares de calidad previamente establecidos. El objetivo básico en estos casos, consistía en conseguir niveles aceptables de errores en la fase de producción. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, desde su concepción o diseño hasta su fabricación y posterior uso por parte del cliente, siendo el lema, como se mencionó: "cero defectos" (7).

En la actualidad los productos y servicios no sólo tienen que ser aptos para el uso que se les ha asignado, sino que además tienen que igualar e incluso superar las expectativas que los usuarios han depositado en ellos. El objetivo consiste en satisfacer a los usuarios desde el principio hasta el fin. Esta nueva concepción de la calidad es la que se conoce como "Calidad del Servicio" (8).

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha planteado distintas definiciones con el objetivo de elaborar un conjunto de normas internacionales y lineamientos sobre gestión de la calidad. Estas normas ha sido objeto de posteriores revisiones. En el año 1999, estas normas han adquirido reputación a nivel mundial como la base para establecer Sistemas de Gestión de Calidad y es en la norma ISO 9000:2000 (9) donde aparece la siguiente definición de calidad: "grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". En la norma ISO 9004: 2000 aparecen normalizados por primera vez los principios para la gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor (10).

1.1.2. Calidad en los servicios de salud

El documento Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo plantea que una evaluación de Calidad de la Atención en salud, debe contemplar atributos que definen en forma específica la manera correcta como debe llevarse a cabo la atención de servicios de salud con las siguientes características:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Eficacia

La calidad de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. “La eficacia es una dimensión importante de la calidad en el ámbito central, donde se definen las normas y especificaciones.” Cuando determinan qué normas deben aplicarse en una situación dada, hay que tener en cuenta los riesgos relativos relacionados con la condición yel procedimiento clínico. Consiste en el beneficio real para el usuario, es la expresión de los efectos que desea obtener un servicio para mejorar una situación deficiente (11).

Eficiencia

La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. “Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta”. La eficiencia exige que los proveedores de salud eviten suministrar atención innecesaria o inapropiada y que la atención deficiente que se da como resultado de normas inefectivas se minimice o se elimine. La atención deficiente, además de ocasionar riesgos innecesarios e incomodidades al paciente, a menudo es cara y toma mucho tiempo corregirla. La eficiencia es la utilización óptima y racional de los recursos al menor costo y con los mejores beneficios (11).

Continuidad

“La continuidad implica que el paciente puede recibir la serie completa de servicios de salud que necesita sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnosis o tratamiento”. Los servicios deben ofrecerse en forma constante. Además, el usuario debe tener acceso a la atención rutinaria y preventiva de un proveedor que conozca su historia clínica, para poder derivarlo oportunamente a servicios especializados, cuando corresponda (11).

A veces la continuidad se logra asegurándose que los usuarios visiten al mismo proveedor de atención primaria, en otras situaciones se logra mediante el mantenimiento de registros médicos bien ordenados y archivados, para que un

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

nuevo miembro del grupo de salud conozca la historia clínica del paciente y pueda complementar el diagnóstico y tratamiento de proveedores anteriores. La continuidad es una dimensión muy importante de los servicios de calidad para la atención de salud y su carencia puede comprometer la eficacia, reducir la calidad de satisfacción del usuario y disminuir la eficiencia de la atención (4).

1.1.3. Principios para la evaluación de la Calidad

- Adecuación de necesidades, intereses y expectativas de los afectados, tanto internos como externos a la organización.
- Participación e implicación de todas las personas y equipos en la programación, ejecución y evaluación de la Calidad.
- Búsqueda de mejorar permanentemente a través de la prevención, la evaluación y la corrección automática del sistema.
- Gestión basada en hechos y datos debidamente registrados.
- Apoyo de las autoridades, en el Mejoramiento de la Calidad a través del proceso de gestión.
- Principios de garantía de Calidad
- La garantía de calidad se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad a la que sirve. El equipo de salud tiene que trabajar con las comunidades para satisfacer las demandas y promover la aceptación de los servicios preventivos necesarios.
- La garantía de calidad se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.
- La garantía de calidad utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.
- La garantía de calidad alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora de la calidad.
- La planificación de programas y los esfuerzos subsiguientes de mejora de calidad deben evaluarse de acuerdo con estas necesidades y expectativas (5).

1.1.4. Precisiones para valorar la Calidad

Son dos las perspectivas que servirán para valorar la calidad: las características y el momento del proceso analizado. Las dos perspectivas son oportunas para evaluar

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

la calidad de la atención, por ser objetivos del Programa de Salud Bucal que constituye parte integrante del Componente Normativo de Atención Integral de Salud Bucal del Ministerio de Salud. La calidad constituye el producto final que satisface las necesidades del usuario. Se puede hablar de cuatro tipos de calidad (12).

Calidad de la definición del producto

Comprende la identificación y selección de necesidades de los usuarios y las condiciones del contexto en que se va a utilizar ese producto o servicio. El primer componente de la calidad es la adecuación de la definición del producto o servicio a las necesidades de quien va a utilizarlo. Contempla las características del servicio, especialidades, horarios, requisitos que se pone a disposición del usuario (12).

Calidad del diseño

Es la medida de ajuste del producto a los requisitos demandados por el usuario (12).

Calidad de la realización

Implica la realización bien de las tareas y no haber realizado tareas inadecuadas. Ésta es la única etapa de la calidad específicamente interna y su conexión con el cliente es a través del diseño. Para la realización de las actividades del servicio de Odontología, se contempla la utilización de protocolos de atención para los diferentes ciclos de vida. Así como también los insumos, equipos e infraestructura necesaria para la producción del servicio al usuario (12).

Calidad de los efectos

Ésta es la parte final del proceso de calidad, se analiza desde los receptores externos. Los efectos se reflejan en la satisfacción de los receptores, en el valor que perciben en el servicio. También el efecto se valora por la misma institución, que se ve afectada por los procesos y resultados y por la sociedad que recibe las consecuencias (12).

En el servicio público a los usuarios se les impone el servicio, les guste o no, sea beneficioso o perjudicial. Paralelamente el servicio es gratuito o con un precio que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

no cubre el costo real. A quien facilita el servicio probablemente no le interesa la calidad, ya que significaría más trabajo, más presiones y menos tiempo libre. Tampoco obtendría ninguna ventaja por preocuparse por mejorar porque no contaría con más presupuesto, más sueldo o recompensa o más colaboradores. El usuario que no recibe un servicio satisfactorio tiene pocas opciones para cambiar ysi éstas existen, descubrirá en el camino algunos inconvenientes. Son los políticos y los burócratas quienes deciden lo que es calidad para los ciudadanos. Es algo que se toma o se deja" (11,7).

El agente que produce el servicio es el inductor del cambio, pero la calidad de los procesos y de los resultados está condicionada por elementos no totalmente previsibles. En la línea de la calidad, existen muchas razones que apoyan la necesidad de medir el funcionamiento de las instituciones. No puede existir un alto nivel de calidad, si no se ha realizado una evaluación de necesidades (11,7).

Saber quiénes son los usuarios de la institución, qué necesidades específicas tienen, qué esperan del servicio, son cuestiones básicas que deben ser conocidas y medidas por los responsables institucionales (11,7).

1.2. Calidad de Atención en los servicios odontológicos

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de los servicios de Salud debe ser de alto nivel, caracterizado por: excelencia profesional, uso eficiente y eficaz de los recursos y mínimo de riesgo. La cálida de la atención Odontológica que se brinda en las Instituciones Dentales y en Centros de Salud se ha vuelto en la actualidad de gran necesidad para todo profesional de salud, tanto en la práctica privada y en la pública (13).

El paciente tiene presente aspectos importantes a la hora de valorar su satisfacción, como: amabilidad y disponibilidad de tiempo de todo el personal que trabaja en la Institución, características físicas, tiempo que transcurre desde su llegada y el tiempo, los resultados del tratamiento que recibe (14).

Es importante tener en cuenta seis elementos fundamentales de la calidad de atención: a) infraestructura; b) excelencia profesional; c) uso eficiente y eficaz de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

recursos; d) mínimo riesgo para el paciente; e) alto grado de satisfacción; y f) impacto final en salud (14).

Existen varias cualidades necesarias para brindar un buen servicio de Salud, entre las cuales tenemos:

- Accesibilidad: posibilidad de acceso a una Institución de Salud, no solo en lo geográfico, sino también en lo económico, según las posibilidades del paciente.
- Oportunidad: satisfacer las necesidades de los pacientes en el momento oportuno.
- Continuidad: atención que se le brinda al paciente en varias citas según el tratamiento que el usuario requiere y con el cuidado necesario de profesionales.
- Suficiencia e Integridad: atención en el momento que el paciente necesita, para devolver el estado óptimo y de manera integral por medio de la promoción, prevención, curación y rehabilitación de su salud.
- Racionalidad lógico-científico: solución a problemas de salud uniendo conocimientos odontológicos y tecnológicos.
- Efectividad: realización de tratamientos en el grado máximo de mejora en la salud con una buena atención brindada.
- Eficiencia: el servicio de salud brindado al paciente debe ser bueno y a costos accesibles.
- Eficacia: es satisfacer los requerimientos de los pacientes que necesitan el servicio de salud.
- Satisfacción de usuario: agrado que tiene el paciente con respecto a sus necesidades.
- Atención Humanizada: es tener en cuenta la religión, estilos de vida e índole cultural del paciente para brindar una atención con respeto y dignidad (15).

1.3. Satisfacción del usuario

"La dimensión de satisfacción del usuario se refiere a la relación entre proveedores y usuarios, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad. Las buenas relaciones interpersonales contribuyen a la eficacia de la asesoría prestada en materia de salud y al establecimiento de una buena relación general con los pacientes. Dichas relaciones

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

son las que producen confianza y credibilidad y se demuestran por medio del respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y compenetración. La manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante" (11).

Los servicios de salud se pueden prestar de una manera profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz. Por ejemplo, si no se trata bien al paciente, es probable que éste no atienda las recomendaciones formuladas por el miembro del grupo de salud, o que no obtenga la atención necesaria en el futuro a raíz de que se siente incómodo por la forma en que fuera tratado. Por ende, los problemas de la dimensión de satisfacción del usuario pueden comprometer localidad general de la atención (16).

1.3.1. Satisfacción del Usuario Externo.

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere notable relevancia en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario (17).

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica. El debate de los años noventa se centraba en si la calidad es antecedente de la satisfacción o viceversa. Algunos autores sugieren, a partir de sus trabajos empíricos, que la calidad percibida es un precursor de la satisfacción, mientras que otros mantienen que la satisfacción es un antecedente de la calidad. Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad. La satisfacción del usuario representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención (18).

Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud (19).

El concepto de calidad se asocia a satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario. En la actualidad la medida de la satisfacción de los usuarios/pacientes con los cuidados de salud o servicios sanitarios recibidos es uno de los métodos utilizados para evaluar la calidad de la atención prestada. Pero también es una forma de participación de los usuarios en el sistema de salud, al expresar su percepción y valoración de los servicios. De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción con los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido (19,18).

Las expectativas pueden ser:

- Ideales o deseos
- Predecibles o basadas en la experiencia
- Normativas o basadas en “lo que debe ser” el servicio
- Inexistentes (19).

La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y la calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades (20).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (18).

Hay dos criterios que suponen un obstáculo a la orientación de los servicios sanitarios al cliente y a la satisfacción de sus necesidades y preferencias. El primero de ellos es pensar que el servicio sanitario se debe dirigir a satisfacer las necesidades de salud con la atención médica que los expertos consideran preciso, y dejar las demandas y preferencias del usuario a segundo plano. El segundo es creer que los consumidores no pueden evaluar correctamente la calidad técnica de la atención médica. Existe la creencia que los usuarios valoran de manera distinta a las valoradas por los profesionales de la salud, con lo cual se contrapone la satisfacción de los clientes a la calidad intrínseca de la asistencia sanitaria (21).

Sin embargo, ambos criterios no son enteramente correctos, los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte, se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica. El objetivo de la calidad global es satisfacer las necesidades de los usuarios. Un profesional o una institución sanitaria competente podrá lograr este objetivo porque, satisfacer adecuadamente las necesidades del usuario. El conocimiento de la opinión del cliente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones (22).

En consecuencia, para ofrecer unos servicios sanitarios de calidad, es condición necesaria pero no suficiente, el tener un adecuado nivel técnico, pero una vez asegurado este nivel, es necesario cubrir los otros aspectos de calidad percibida por el cliente (23).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.4. Medición de la calidad de servicio.

La medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no es susceptible de gestionarse, y, por tanto, de ser mejorado. El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes métodos de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estos métodos basados en dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (24).

El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben. El punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un usuario y los elementos de la organización de un servicio (25).

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos (26) y Parasuraman, Zeithaml y Berry (25) respectivamente. Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios.

La evaluación de la calidad a través de la opinión del usuario fortalece la metodología propia del control de calidad, considerando que la satisfacción del usuario es un buen indicador de resultado de la asistencia que ha recibido, es importante que al pretender analizar sus expectativas se utilicen métodos que nos aproximen al conocimiento de sus opiniones ya sean favorables o desfavorables y siempre con el objetivo de producir mejoras continuas a través del análisis de éstas. El escuchar la voz del paciente permite mejorar la calidad y su opinión es una gran oportunidad de mejorar la calidad de los servicios (27).

En estudios realizados para medir satisfacción de usuarios externos las encuestas arrojan resultados de satisfacción bastante altos (70 a 80%), que no es el reflejo real

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

de la situación de satisfacción. Frente a esta situación Parasuraman Zeithamal y Berry (25) desarrollaron una nueva técnica para medir la satisfacción del usuario externo que pretende salvar el sesgo de las encuestas tradicionales, midiendo la calidad como elemento relativo que se expresa como la brecha existente entre las expectativas del usuario frente al servicio en genérico (él debe ser según sus deseos) y sus percepciones frente al uso de un servicio en específico. Como se mencionó, diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml y Berry) y el SERVPERF (Cronin Y Taylor) los que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones (28).

El modelo SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la ausencia de literatura que tratase específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio manufacturado (25).

Este modelo es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de los servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas. Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente, es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, el denominado “paradigma de la desconfirmación o disconformidad” que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez. Sin embargo, pese al gran interés que ha despertado este instrumento, no está exento de ciertos problemas metodológicos. Por ejemplo, no se ha podido corroborar la estructura de cinco factores sugerida por sus autores (elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía) (25); la escala de expectativas no ha demostrado suficiente validez predictiva, la versión ponderada no ha supuesto ventaja metodológica alguna y se ha demostrado que la escala de percepciones parece reunir mayor validez discriminante y mayor capacidad predictiva que la puntuación SERVQUAL, calculada a partir de la diferencia entre expectativas y percepciones. Según este

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

modelo, si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman y col. (25), analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

En los siguientes cuadros se presentan los significados de cada una de estas dimensiones:

Dimensión	***Significado***
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al usuario
Empatía	Atención individualizada al usuario

El cuestionario SERVQUAL tiene elevada confiabilidad y validez comprobada para medir la calidad de servicios y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, uso y adaptaciones para medir la calidad de servicios de salud. Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica (29).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.5. Clínica Odontológica de la UNSAAC

La mayoría de trabajos que han evaluado la calidad de atención de salud, se han realizado en establecimientos de salud públicos y privados, sin embargo, no existen referencias en la literatura sobre investigaciones en las que se haya medido la calidad de atención en una Clínica Odontológica docente asistencial.

La Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad, se encuentra ubicada en la ciudad del Cusco Avenida de la Cultura Nº 733 inicia su funcionamiento al 01 de Octubre del 2002 en un local acondicionado contando con autonomía académica normativa con los mismos derechos y obligaciones que las demás Clínicas estatales y privadas del país, oferta servicios de acuerdo a los recursos asignados, los cuales no necesariamente responden a las exigencias de una adecuada calidad del servicio, que considere la percepción que tiene el usuario de la oferta de servicios de salud.

Conocer la percepción del usuario externo sobre la calidad de los servicios de salud prestados en la clínica Estomatológica de la UNSAAC, nos permitirá valorar el desempeño institucional y el impacto en la población, identificando áreas críticas e implementando medidas correctivas a través de un programa de mejoramiento continuo de la calidad en el futuro y propuestas para mejorar los instrumentos de gestión institucional.

El presente trabajo tiene como propósito evaluar la calidad del servicio de la Clínica Estomatológica docente de la UNSAAC desde la percepción del usuario externo, así como identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario (30).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad de servicios de salud:** Servicios de salud otorgados de manera oportuna, rápida, segura sin riesgos potenciales, con conocimientos científicos y brindados con calidez humana y respeto (31).

- **Calidad de la Atención**: Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (32).

- **Usuario Externo:** Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad (27).

- **Satisfacción del usuario:** La satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores, tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio (22).

- **Percepción del Usuario:** Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (33).

- **Encuesta:** Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado (5).

- **SERQUAL:** Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio (34).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- **Tangibles:** Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación (22).

- **Confiables:** la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho (22).

- **Respuesta del personal:** respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero (19).

- **Seguridad:** conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza (20).

- **Calidez o empatía:** el cariño, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada (5).

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

3.1. Internacionales

a. Viscaíno Salem K. M. (Ecuador-2016) **"Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas"** La investigación: Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de la Cínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas realizado en el periodo de verano correspondiente a Julio-Agosto 2015, tiene como objetivos identificar el nivel de satisfacción de los pacientes, identificar los problemas de insatisfacción del usuario, Identificar los tiempos de espera de los pacientes durante el proceso de la atención odontológica y caracterizar el contexto poblacional que acude a la atención. Es un trabajo de tipo descriptivo, analítico, de corte transversal y retrospectivo, la muestra es de 179 pacientes, se excluyen menores de edad, personas analfabetas, con incapacidad de leer o escribir por sí mismos, y pacientes que no desean llenar la encuesta y se analiza mediante de hoja de cálculo de Excel, y SPPSS versión 2.0. El grado de satisfacción de los pacientes está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres, mestizos, solteros, de residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca a docente-tutor, siguieren extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos. Concluyendo que la atención que se brindó en el periodo de verano, la satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados (35).

b. Lora-Salgado (Colombia-2016) **"Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia"** El objetivo de esta investigación fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Métodos: estudio de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada auto suministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se llevó a cabo con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95 % y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi- cuadrado para establecer asociación entre las variables. Resultados: más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años (de: 12,48); 99,3% (ic 95%: 98,2- 100) de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% (ic 95%: 96,1 99,5) percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. Conclusión: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad (36).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

c. Portacio A. B. (Colombia-2009) **"Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena"**. Su objetivo fue determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Método: Estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Resultados: El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Conclusiones: Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago (33).

d. Guerra Guamushig J. (Ecuador-2015) **"Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015"** La presente investigación tiene como objetivo, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, en el Período de febrero a julio del año 2015. La calidad de la atención odontológica que se brinda se puede evaluar por el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este servicio, de ahí la importancia de nuestra investigación para trazar estrategias o medidas para brindarle un mejor servicio. El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. Para el mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua (37).

3.2. Nacionales

a. Rodríguez Vargas M. C. (Lima-2012) **"Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos"** Investigación de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p<0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) (38).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b. Salazar Luna G. (Lima-2006) **"Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana"** El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana (cuyos nombres mantendremos en reserva). La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de octubre del año 2005. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. Se recomienda que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran (39).

c. Bernuy T. (Lima-2005) "**Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos"** La presente investigación se busca determinar cuál es la calidad del servicio percibido, es decir, de la atención odontológica. Par ello se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido. Se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con las características interrogadas Finalmente se encontró un promedio Servqual Global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

insatisfechos, siendo las dimensiones de Confiabilidad y Empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción (32).

d. Robles A. (Chimbote-2004) **"Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú".** Evalúo la calidad de servicio en la clínica Robles desde la percepción del usuario externo, la muestra fue de 232 pacientes y el instrumento usado para medir la calidad de servicio fue la encuesta SERVQUAL modificada, que mide el nivel de satisfacción del usuario externo mediante la diferencia de las expectativas y percepciones en cinco dimensiones. La calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%). El ítem con mayor valor de insatisfacción fue: La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue: Los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía (31).

3.3. Locales

a. Valencia C. (Cusco-2004) "**Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco".** La muestra estuvo constituida por 200 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático, a quienes se les aplicó un instrumento basado en la encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados muestran que según la encuesta SERVQUAL, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo, todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve- moderada. Se concluye que la calidad de servicio de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco fue percibida por los pacientes como insatisfactoria según la encuesta SERVQUAL (40).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue la **ENCUESTA** destinada a recoger información de la calidad de servicio.

Matriz de coherencia

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ITEMS
Calidad de Servicio	- Fiabilidad. -Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. - Aspectos Tangibles.	Buena Regular Mala	Encuesta	Cuestionario SERVQUAL	* 01 a 05 Fiabilidad. * 06 a 09 Capacidad de respuesta. * 10 a 13 Seguridad. * 14 a 18 Empatía. * 19 a 22 Aspectos tangibles.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.1.1. Procedimiento

- Se explicó los objetivos y en que consiste el estudio y cuál es su finalidad a la población.

- Luego se hizo firmar el consentimiento informado donde se explicó que los datos del paciente aportados serán confidenciales.

- Aceptado y firmado el consentimiento informado se explicó al paciente que el cuestionario consta de 22 preguntas referidas a la percepción del usuario respecto a la satisfacción en relación a la atención recibida. Así mismo se le indico que marque del 1 al 5 según el grado de satisfacción que va desde el total desacuerdo con una puntuación de 1 hasta totalmente de acuerdo que tiene una puntuación de 5. Determinando que el llenado del cuestionario deba tener una duración de 10 minutos. Terminado el llenado se asignó un código numérico a cada participante para guardar la confidencialidad.

1.2. Instrumentos

1.2.1. Instrumento documental

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL, el cual fue desarrollada por Babakus (41) para su utilización en los servicios hospitalarios, este instrumento también fue validado en nuestro país por Emilio Caballero (34) este cuestionario fue utilizada por el ministerio de Salud del Perú para evaluar la satisfacción de usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. El instrumento a utilizar es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Esta encuesta presentó preguntas sobre datos generales respecto a edad, sexo, grado de instrucción, ocupación, lugar de residencia, tiempo que demora en llegar a la clínica odontológica, medios de transporte que utiliza para llegar, motivo por el vino, si alguien le ha atendido antes por el problema de dientes, por qué eligió la clínica dental, como tomó conocimiento de la clínica de la UNSAAC y el tipo de paciente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.2.2. Modelo del instrumento

El cuestionario SERVQUAL referido a la percepción consta 22 preguntas, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad de la siguiente manera:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

En el presente trabajo de investigación se tomó en cuenta solamente las percepciones tomando en cuenta las dimensiones de la encuesta.

Para definir el nivel de perspectivas y de satisfacción se tomó como referencia las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 5), de forma tal que permite medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones dela Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones:

1. En total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

Finalmente, estas puntuaciones fueron calificadas en niveles como:

1. Mala: 22 - 54 puntos
2. Regular: 55 - 87 puntos
3. Buena: 88 - 120 puntos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	Percepciones	1 En total desacuerdo	2 Desacuerdo	3. Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
P1	El equipo de Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.					
P2	La Clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables.					
P3	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara y sin tecnicismos.					
P4	La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernos de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.					
P5	La Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.					
P6	El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.					
P7	La Clínica Dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.					
P8	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de la Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.					
P9	Todo el equipo de la Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente.					
P10	El sistema de atención de la Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.					
P11	En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

	Percepciones	1 En total desacuerdo	2 Desacuerdo	3. Indife rente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
P12	El equipo de Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelven sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.					
P13	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.					
P14	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.					
P15	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.					
P16	El comportamiento del equipo de la Clínica Dental le transmite a usted confianza.					
P17	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de Clínica Dental.					
P18	El equipo de la Clínica Dental es amable con usted.					
P19	El equipo de Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.					
P20	El equipo de Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					
P21	El equipo de Clínica Dental tiene una estrecha relación con sus pacientes.					
P22	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en la Clínica Dental.					

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

1.3. Materiales de verificación

- Útiles de escritorio

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

a. Ámbito general

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

b. Ámbito Específico

Clínica Odontológica.

2.2. Ubicación temporal

La investigación se realizó en el año 2023.

2.3. Unidades de estudio

a. Población

a.1. Características de la población

a.1.1. Criterios de inclusión

- Pacientes que acudan a la Clínica Odontológica en calidad de usuario externo y que demande atención en cualquier servicio final (atención de urgencias, operatoria dental, endodoncia, cirugía oral, prótesis fija y removible, periodoncia) y que genere un registro en la historia clínica respectiva.
- Usuarios externos de 14 años a 60 años.
- Pacientes localizados en tiempo, espacio y persona
- Pacientes nuevos y con reingreso
- Usuarios externos que brinden su consentimiento informado para participar en este estudio (Anexo 01).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

a.1.2. Criterios de exclusión:

- Pacientes no colaboradores.
- Pacientes que no den su consentimiento informado.
- Pacientes con habilidades diferentes.
- Pacientes menores de 14 años y mayores de 60 años

a.2. Tamaño de la población

Se trabajó con una población infinita, esto es de magnitud desconocida.

b. Muestra

- **Datos**

P = 0.30 (proporción esperada)

Zα = 1.96 (constante para un error α de 0.05)

W = 0.20 (amplitud total del intervalo de confianza)

i = 0.1 (nivel de precisión)

- **Formula uniproporcional**

$$\square = \frac{Z\square^2 . \square (1-\square)}{i^2}$$

- **Reemplazando en la fórmula**

$$\square = \frac{(1.96)^2 (0.30)\ (1 - 0.30)}{(0.1)^2}$$

$$\square = \frac{0.806736}{0.01}$$

n = 80.6736

□ = 81 usuarios externos

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

a. Autorización

- Se solicitó el permiso a la Directora de la Clínica Odontológica de la Escuela Profesional de Odontología de la UNSAAC para la toma de encuestas en la sala de espera de la clínica.

3.2. Recursos

a. Recursos Humanos:

Investigador : Fernando Murillo Salazar
Asesor : Dr. Luis Alberto Ponce Soto

b. Recursos Físicos:

Ambientes de la Clínica Odontológica de la UNSAAC.

c. Recursos Económicos:

Autofinanciado por el investigador.

d. Recursos Institucionales:

- Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Universidad Católica de Santa María de Arequipa.

3.3. Validación de los instrumentos

El cuestionario SERVQUAL fue validado primigeniamente por Babakus (41) para su utilización en los servicios hospitalarios. Este instrumento también fue validado por Emilio Caballero (34) quien evaluó la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) yemergencia (E) de un hospital público. El análisis factorial mostró que la varianza fue de 88,9% en consulta externa; y, del 92,5% en Emergencia, incluyendo los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. Las encuestas de CE y E, han demostrado propiedades psicométricas

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Asimismo, este cuestionario fue utilizado por el Ministerio de Salud del Perú (42) para evaluar la satisfacción de usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

4. CRITERIOS PARA EL MANEJO ESTADÍSTICO DE RESULTADOS

4.1. Plan de procesamiento

Los datos fueron organizados en una matriz de sistematización, utilizando el Programa Excel.

4.2. Plan de análisis

El tipo de análisis de los datos fue cuantitativo, univariado, categórico.

Variable	Tipo	Escala	Estadística Descriptiva
Calidad del servicio	Ordinal	Ordinal	• Frecuencia absoluta. • Frecuencia Porcentual

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO IV:
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

TABLA Nª 1

Fiabilidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo

PERCEPCIÓN DE LA FIABILIDAD (1-5)	Nº	%
En total desacuerdo	0	0,00
Desacuerdo	10	12,35
Indiferente	42	51,85
De acuerdo	29	35,80
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

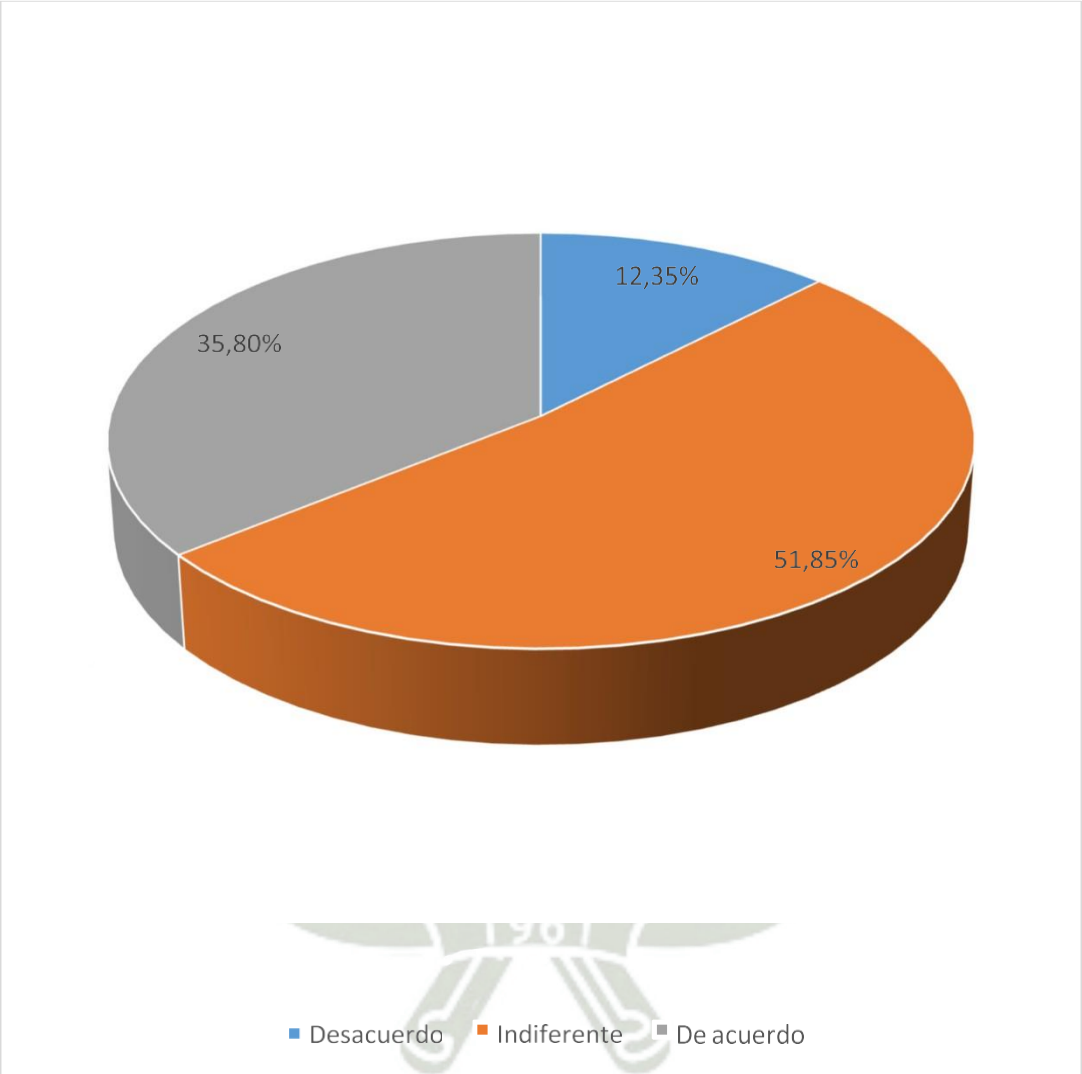
Los usuarios externos indicaron que la fiabilidad del servicio les era mayormente indiferente con un 51.85%, seguido por aquellos usuarios que estuvieron de acuerdo con el 35.80%; luego los que estaban en desacuerdo con el 12.35%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 1

Fiabilidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª 2

Capacidad de respuesta del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo

PERCEPCIÓN DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA (6-9)	Nº	%
En total desacuerdo	0	0,00
Desacuerdo	2	2,47
Indiferente	15	18,52
De acuerdo	52	64,20
Totalmente de acuerdo	12	14,81
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

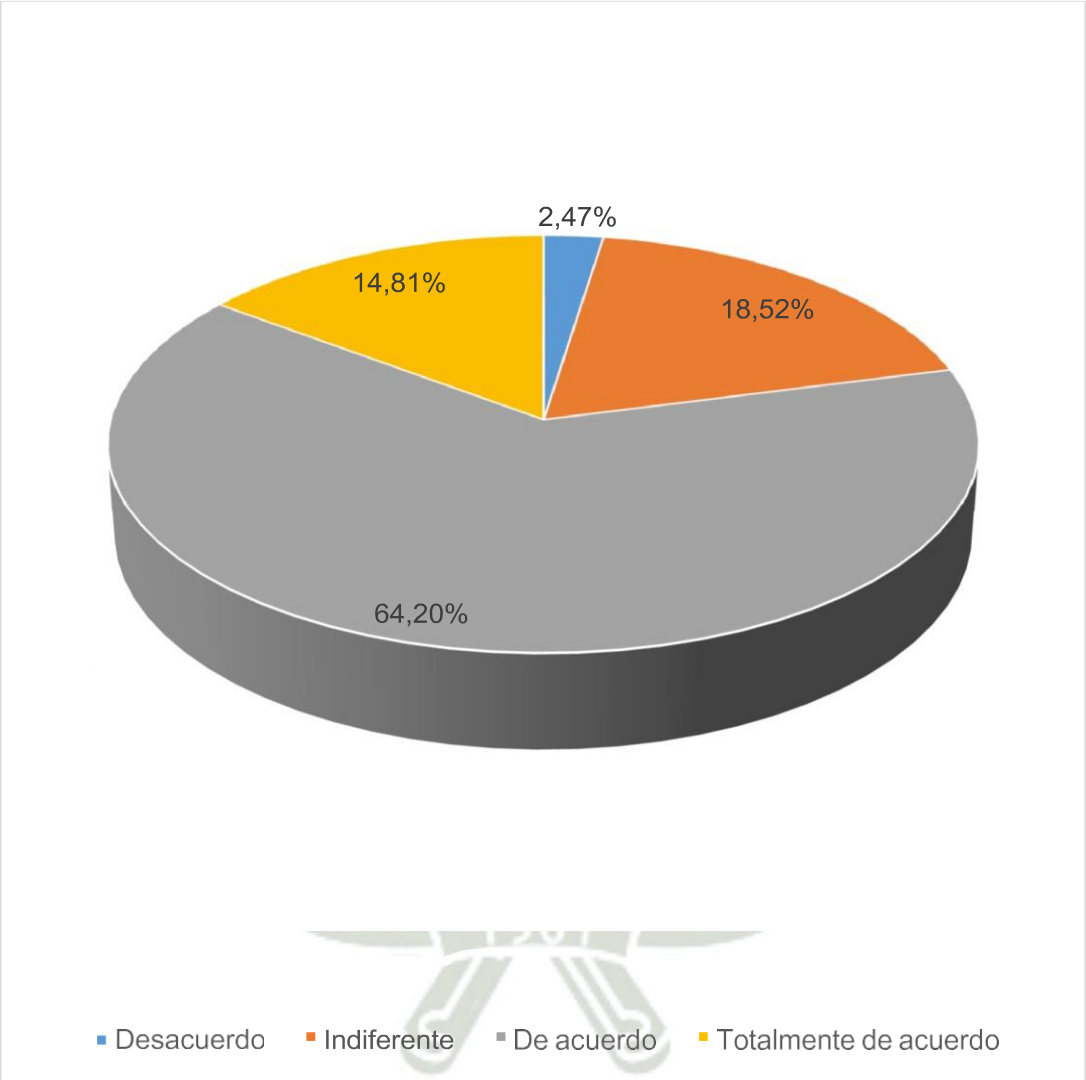
Los usuarios externos indicaron estar mayormente de acuerdo con la capacidad de respuesta del servicio de la Clínica Odontológica de la UNSAA, con el 64.20%; seguido para aquello que expresaron su indiferencia con el 18.52%; luego los que estaban totalmente de acuerdo con el 14.84%; y, finalmente los que mostraron su desacuerdo con el 2.47%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 2

Capacidad de respuesta del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª 3

Seguridad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional San Antonio de Abad, desde la percepción del usuario externo

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD (10-13)	Nº	%
En total desacuerdo	0	0,00
Desacuerdo	1	1,23
Indiferente	20	24,70
De acuerdo	55	67.90
Totalmente de acuerdo	5	6.17
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

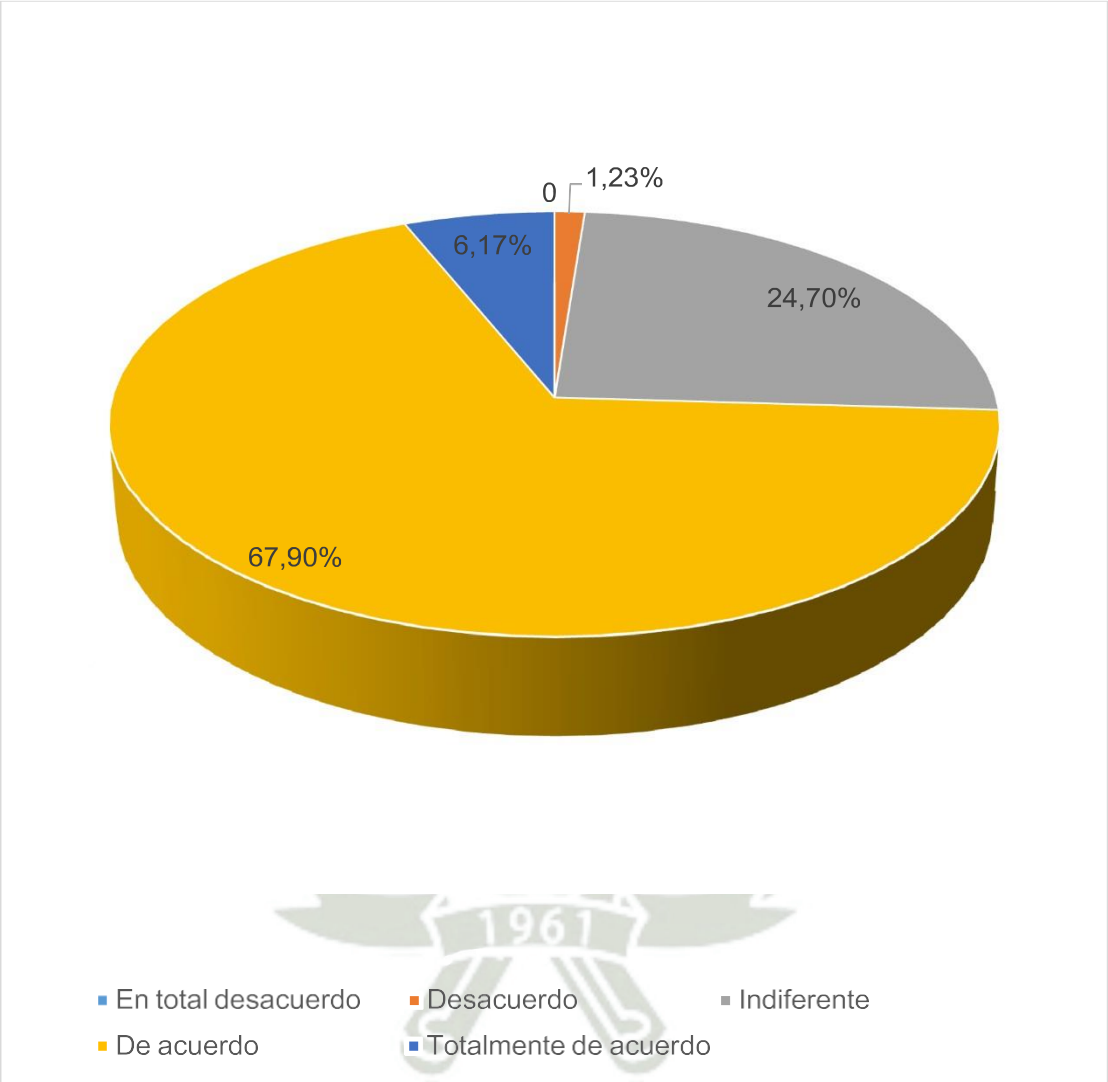
Los usuarios externos manifestaron estar mayormente de acuerdo con la seguridad del servicio brindado en la Clínica Odontológica de la UNSAA, con el 67.90%; seguido por aquellos que mostraron su indiferencia al respecto con el 24.70%; luego los que expresaron su total acuerdo, con el 6.17%; y, finalmente los que indicaron su desacuerdo con el 1.23%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 3

Seguridad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª 4

Empatía desarrollada en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo

PERCEPCIÓN DE LA EMPATÍA (14-18)	Nº	%
En total desacuerdo	0	0,00
Desacuerdo	0	0,00
Indiferente	23	28,40
De acuerdo	49	61,50
Totalmente de acuerdo	9	11,11
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

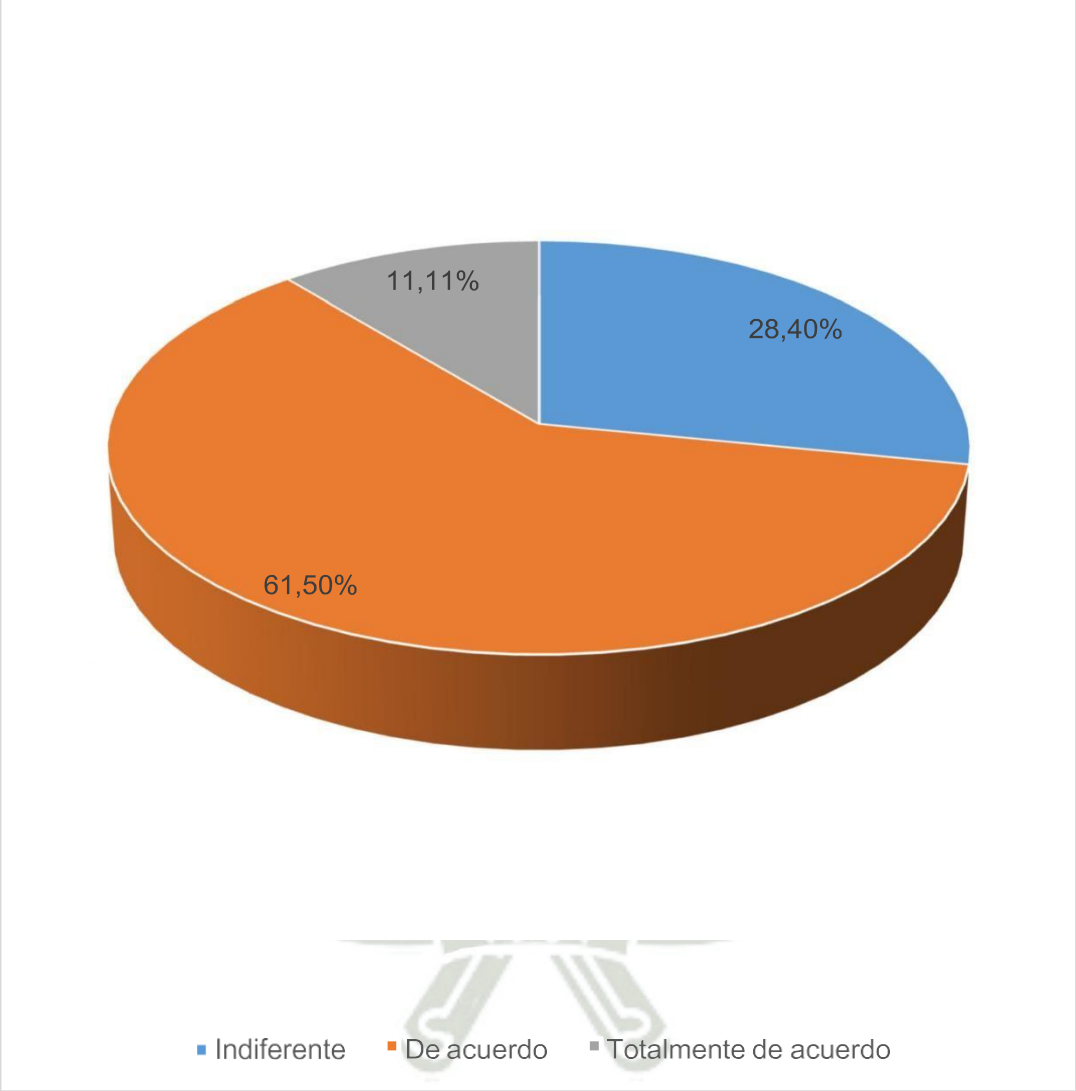
Respecto a la empatía desarrollada al brindar el servicio en la Clínica Odontológica motivo del estudio, la mayoría de usuarios externos manifestaron su acuerdo con el 60.50%; seguido por los que expresaron su indiferencia con el 28.40%; luego los que estuvieron totalmentede acuerdo, con el 11.11%,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 4

Empatía desarrollada en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª 5

Aspectos tangibles del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo

PERCEPCIÓN DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES (19-22)	Nº	%
En total desacuerdo	0	0,00
Desacuerdo	2	2,47
Indiferente	24	29,63
De acuerdo	44	54,32
Totalmente de acuerdo	11	13,58
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

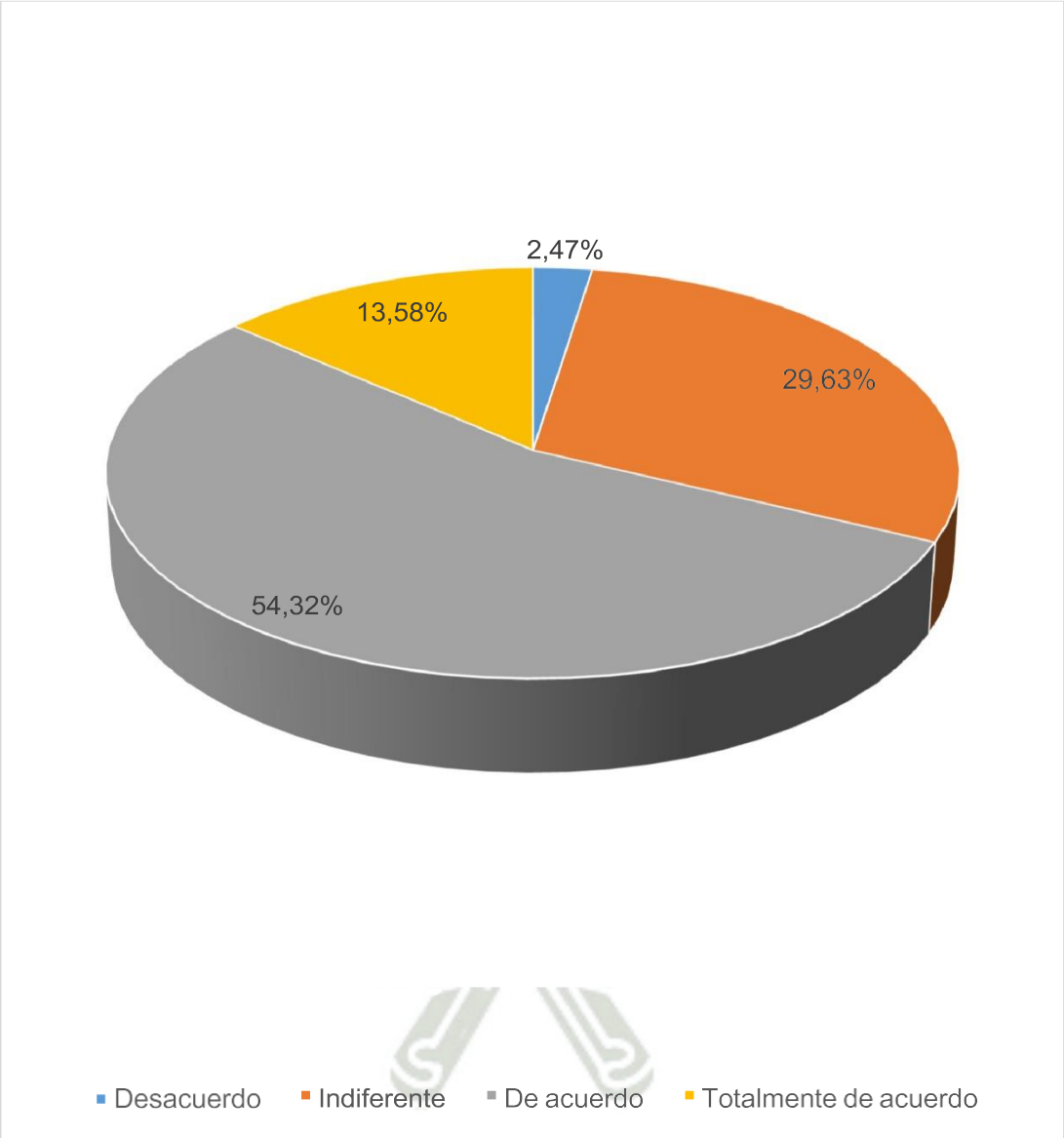
Respecto a los aspectos tangibles del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional San Antonio de Abad, los usuarios externos indicaron estar mayormente de acuerdo con el 54.32%; seguido por aquellos que expresaron su indiferencia con el 29.63%; luego los que estuvieron totalmente de acuerdo, con el 13.58%; y finalmente los que manifestaron su desacuerdo, con el 2.47%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 5

Aspectos tangibles del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TABLA Nª 6

Niveles de calidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo

NIVELES DE CALIDAD	Nº	%
Mala (22-54 puntos)	0	0,00
Regular (55-87 puntos)	64	79,01
Buena (88-120 puntos)	17	20,99
Total	**81**	**100.00**

Fuente: Elaboración personal (M.S.)

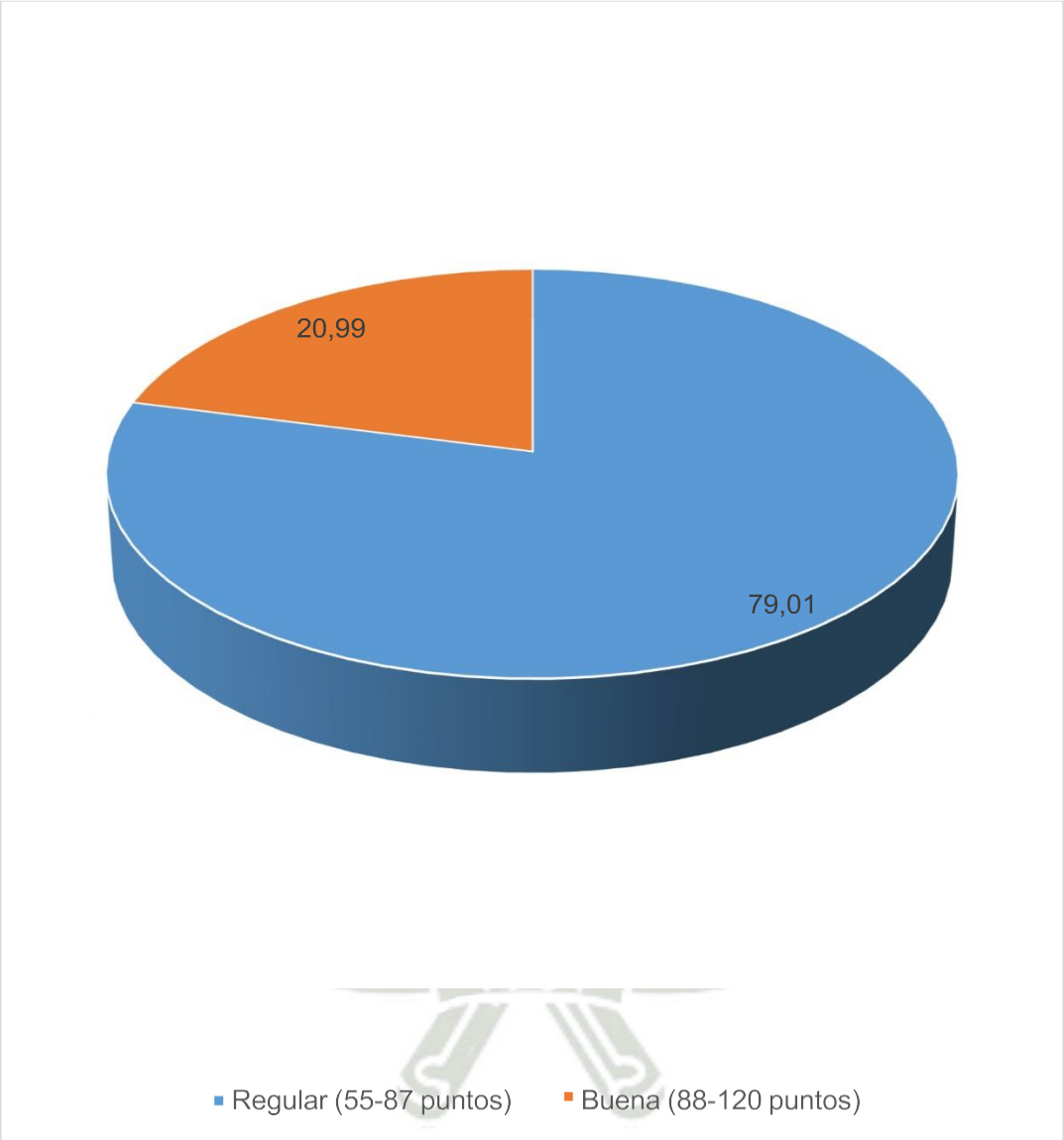
Según la percepción de los usuarios externos, el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, mostró una calidad mayormente regular con el 79.01%; y, menormente una calidad buena, con el 20.99%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FIGURA Nª 6

Niveles de calidad del servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, según la percepción del usuario externo



Fuente: Elaboración personal (M.S.)

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

2. DISCUSIÓN

Los usuarios externos manifestaron mayormente indiferencia respecto a la fiabilidad del servicio odontológico con el 51.85%; acuerdo con la capacidad de respuesta de dicho servició en el 64.20%; acuerdo con la seguridad del mismo en el 67.90%; acuerdo con la empatía desarrollada en la atención en el 50.60%; y, acuerdo con los aspectos tangibles del servicio brindado en el 54.32%, hallazgos estos que obraron en favor de un nivel de calidad mayormente regular con el 79.01%, en la atención brindada en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Comparando estos resultados con sus análogos de los antecedentes investigativos se tiene que Viscaíno (2016) reportó que el grado de satisfacción de los pacientes está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres, mestizos, solteros, de residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca a docente-tutor, siguieren extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos. Concluyendo que la atención que se brindó en el periodo de verano, la satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados (35).

Lora (2016) informó que al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas, el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad (36).

Portacio (2009) reportó que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Conclusiones: Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago (33).

Guerra (2015) informó en relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. Para el mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua (37).

Rodríguez (2012) informó que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p<0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) (38).

Salazar (2006) quien utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. Se recomienda que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran (39).

Bernuy (2005) informó que se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con las características interrogadas Finalmente se encontró un promedio Servqual Global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de Confiabilidad y Empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción (32).

Robles (2004) reporto que la calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%). El ítem con mayor valor de insatisfacción fue: La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue: Los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía (31).

Valencia (2004) reporto que la encuesta SERVQUAL en 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo, todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada. Se concluye que la calidad de servicio de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco fue percibida por los pacientes como insatisfactoria según la encuesta SERVQUAL (40).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA

Respecto a la FIABILIDAD del servicio, la mayoría de usuarios externos que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco manifestaron indiferencia con el 51.85%; seguido por los que expresaron estar de acuerdo con esta condición en el 35.80%.

SEGUNDA

En lo referente a la CAPACIDAD DE RESPUESTA del servicio brindado, la mayoría de usuarios externos expresaron estar de acuerdo con el 64.20%; en tanto que la minoría manifestó su desacuerdo con el 2.47%.

TERCERA

En lo que respecta a la SEGURIDAD del servicio ofrecido en esta clínica, los usuarios externos refirieron estar mayormente de acuerdo con el 67.90%; y menormente en desacuerdo con el 1.23%.

CUARTA

En lo concerniente a la EMPATÍA desarrollada en el servicio de esta clínica, la mayoría de usuarios externos manifestaron su acuerdo con el 50.60%; en tanto, que la minoría expresó su total acuerdo, con el 11.11%.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

QUINTA

En lo referente a ASPECTOS TANGIBLES del servicio, los usuarios indicaron estar mayormente de acuerdo, con el 54.32%; mientras que una minoría constituida por el 2.47%, manifestó su desacuerdo, con el 2.47%.

SEXTA

Consecuentemente el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco mostró un nivel de calidad mayormente regular con el 79.01%; seguida por una calidad buena, con el 20.99%, en la percepción del usuario externo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1. A la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, debido a que no se cuenta con una infraestructura propia y adecuada de una Clínica Odontológica Universitaria se sugiere la implementación y construcción de una clínica según las exigencias de las normativas nacionales e internacionales con el fin de mejorar los servicios hacia los usuarios externos.

2. A la clínica odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco mejorar en la atención al usuario externo, así como mejorar los tiempos de atención, el aspecto de la clínica, acceso hacia el ingreso, realizar propagandas de publicidad.

3. A las autoridades de la Escuela Profesional de Odontología gestionar insumos y materiales para la adecuada atención de la clínica, así como una supervisión de las actividades clínicas.

4. A los estudiantes en base al estudio se sugiere, realizar investigaciones comparativas respecto a la calidad y satisfacción del usuario entre otras universidades, así como Clínicas Dentales particulares, que estén dirigidos al análisis de la calidad de servicio y satisfacción del personal administrativo y docente

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oscco Ccorisoncco R. Satisfacción del Usuario Externo de los Servicios de Salud en el Centro de Salud de Lliupapuquio del Distrito de San Jerónimo, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2016. Tesis de pregrado. Apurimac: Universidad Nacional José María Arguedas; 2016.

2. Uribe Prado JF. Cima y ambiente organizacional. [Online].; 2015. Available from: https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf.

3. Deming E. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. cuarta ed.: Diaz de Santos; 2014.

4. Molina Astúa M, Quesada Mena LD, Ulate Gómez D, Vargas Abarca S. La calidad en la atención médica. Med. leg. 2004; 21(1): p. 109-117.

5. Alfonso González D. Calidad total en atención primaria de salud. cuarta ed. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.; 2016.

6. Oliva C, Hidalgo C. Satisfacción Usuaria: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. Pontificia Universidad Católica de Chile. 2004; 13(2): p. 173-186.

7. Pérez Fernández de Velasco JA. Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. calidad total Madrid: ESIC; 2014.

8. Pérez Torres VC. Calidad Total en la Atención Al Cliente. Primera ed. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.; 2010.

9. Colín Orozco L. Las normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad. Instituto de Investigaciones Eléctricas, Gerencia de Sistemas de Calidad, Ambiente y Seguridad, México, Distrito Federal. México. 2016 julio-agosto; 26(4): p. 182-188.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

10. Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Norma Internacional. Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño. [Online].; 2021 [cited 2022 octubre 2. Available from: http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209004-2000%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf.

11. Lori DiPrete B, Lynne Miller F, Nadwa R, Hatzell T. Garantía de Calidad de la Atención de Salud en los Países en Desarrollo, Serie de perfeccionamiento de la metodología de Garantía de Calidad. Segunda ed. Chile: USAID; 2015.

12. Patiño Restrepo J. La calidad de la atención de la salud Bogotá, Colombia: Academía Nacional de Medicina de Colombia; 2002.

13. Sosa Rosales M. ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental? [Online].; 2020 [cited 2022 octubre 5. Available from: http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf.

14. Moreno Méndez W, Sánchez González C, Orozco Cuanalo L, Álvarez Herrera Á. La calidad de la atención en el servicio odontológico. [Online].; 2014 [cited 2022 octubre 2. Available from: https://biblat.unam.mx/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf.

15. Corral Pazos de Provens I, Martí Quiles J, Itza Santos F. Organización, gestión y calidad en la clínica dental: los misterios de la clínica exitosa Ergon , editor.; 2017.

16. Rey Martín C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. Anales de Documentación. 2000; 3: p. 139-153.

17. Shostac G, Berry L, Upah G. Perspectivas emergentes sobre el marketing de servicios Chicago: American Marketing Association; 2016.

18. López-Soto O, CCM, Paz-Delgado A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. 2010 julio; 9(18).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

19. Llanos Zavalaga F, Rosas Aguirre A, Mendoza Requena D, Contreras Ríos C. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12(2).

20. Mendoza Aldana J, Piechulek H, Al-Sabir A. Satisfacción del cliente y calidad de la atención médica en las zonas rurales de Bangladesh. Bull World Health Organ. 2001; 76(6): p. 512-517.

21. Pérez-Jovera V, Miraa J, Tomása O, Nebotc C, Rodríguez-Marína J. Buenas prácticas» y satisfacción del paciente. Revista de Calidad Asistencial. 2010 noviembre-diciembre; 25(6).

22. Bhat N, Sultare P, Chhabra S, Choudhary S. Evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de atención dental de los pacientes que visitan las facultades de odontología en Udaipur, Rajasthan, India. International Journal of Oral Care & Research. 2017 Febrero; 5(1): p. 34-41.

23. Dewi FSG, Oesman Y. Análisis de la satisfacción del paciente sobre la calidad del servicio de atención de la salud dental basado en la empatía y la capacidad de respuesta. Dent Res J (Isfahan). 2011 octubre-diciembre; 8(4).

24. Begazo Villanueva J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el Tercer Milenio. 2016; 9(18).

25. Parasuraman P, Zeithaml VBL. SERVQUAL: una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing. 2014; 10(1).

26. Grönroos C. Gestión y marketing de servicios: gestionar los momentos de la verdad en la competencia de servicios. Libros de Lexington, Lexington. 2010; xxii.

27. Jiménez M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Rev. Mexicana de Enfermería Cardiológica. 2003 mayo-agosto; 11(2): p. 58-65.

28. Salomi G, Cauchick P, Abackerli A. SERVQUAL x SERVPERF: comparación entre instrumentos para evaluar la calidad de los servicios internos. Gest. Prod. 2005 agosto; 12(2).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

29. Fitzpatrick R. Encuestas de satisfacción de pacientes: I--Consideraciones generales importantes. BMJ. 2014 abril; 302(6781): p. 887-889.

30. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Infraestructura - UNSAAC. [Online].; 2022. Available from: http://www.unsaac.edu.pe/index.php/universidad/institucional/noticias/item/1142-clinica-odontologica-de-la-unsaac-al-servicio-de-la-poblacion-cusquena.

31. Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. Tesis para optar el Título Profesional. Chimbote, Perú:; 2004.

32. Bernuy Torres LA. Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para obtener el Título Profesional. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.

33. Guardela Simancas A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. 2009. 2009 julio-diciembre; 6(2): p. 95-101.

34. Caballero E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): p. 88-95.

35. Viscaíno Salem K. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas. Tesis para optar por el Título. Universidad de las Américas; 2017.

36. Lora Salgado I, Tirado Amador L, Montoya Mendoza J, Simancas Pallares M. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional De Odontología. 2016; 12(23): p. 31-40.

37. Guerra Guamushig JV. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015. Tesis para Titulación. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2015.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

38. Rodríguez Vargas MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar por el Título Profesional. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.

39. Salazar Luna G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. Tesis para obtener el Título Profesional. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.

40. Valencia JC. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.

41. Numpaque-Pacabaque A, Rocha-Buelvas A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med. 2016 febrero; 26(6): p. 767–786.

42. Ministerio de Salud. «Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Primera ed. Lima, Perú; 2018.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 1:
MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

ENUNCIADO: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CLÍNICA ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2023.

UE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
1	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	82
3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	80
4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	86
5	5	2	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	79
6	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	1	2	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	69
7	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	61
8	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	68
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	74
10	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	59
11	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	80
12	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	98
13	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	92
14	5	4	4	2	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	90
15	4	2	5	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	82
16	5	1	1	1	2	2	2	2	1	5	1	5	1	4	4	4	4	4	4	1	3	2	59
17	4	3	5	2	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	91
18	4	4	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	91
19	5	5	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	96
20	4	2	4	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	75
21	4	4	4	1	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	88
22	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	77
23	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	4	79
24	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	58
25	4	1	2	1	2	2	4	3	2	1	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	55
26	5	1	4	1	4	4	4	3	2	1	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	4	1	67
27	4	1	2	1	4	4	2	4	4	1	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2	1	4	64
28	4	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	67
29	2	1	5	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	4	64
30	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	93
31	4	4	3	2	2	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	74
32	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	70
33	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	83
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	82
35	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	73
36	3	2	3	2	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	76
37	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	70
38	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	80
39	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	74
40	4	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	71
41	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	57
42	3	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	78
43	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	64
44	5	1	5	1	4	5	5	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	86
45	5	1	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	82
46	4	1	3	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	71
47	3	1	2	1	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	5	2	71
48	4	2	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	74
49	5	1	3	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	2	68
50	4	2	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	75
51	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	103
52	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	75
53	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	94
54	4	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	76
55	4	2	4	3	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	83
56	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	78
57	4	3	4	2	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	81
58	4	5	4	2	4	5	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	82
59	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	79
60	5	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	92
61	4	2	4	1	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	84
62	4	2	5	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	87
63	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	73
64	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	88
65	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	78
66	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
67	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	85
68	4	3	3	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	82
69	3	3	4	3	2	4	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	73
70	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	80
71	4	2	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	76
72	5	2	4	1	1	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	82
73	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	94
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	95
75	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	96
76	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	86
77	5	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
78	5	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	79
79	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	89
81	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	90
					1321				1204				1178					1523				1173	

Preguntas del cuestionario SERVQUAL dimensiones:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Puntuaciones:

1. En total desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

UE	PUNTAJE	NIVEL
1	79	R
2	82	R
3	80	R
4	86	R
5	79	R
6	69	R
7	60	R
8	68	R
9	74	R
10	59	R
11	79	R
12	98	B
13	92	B
14	90	B
15	71	R
16	59	R
17	91	B
18	91	B
19	96	B
20	85	R
21	88	B
22	79	R
23	81	R
24	58	R
25	55	R
26	67	R
27	64	R
28	67	R
29	64	R
30	93	B

UE	PUNTAJE	NIVEL
31	76	R
32	70	R
33	83	R
34	82	R
35	73	R
36	76	R
37	69	R
38	80	R
39	74	R
40	72	R
41	61	R
42	76	R
43	63	R
44	86	R
45	72	R
46	71	R
47	71	R
48	74	R
49	70	R
50	75	R
51	101	B
52	75	R
53	94	B
54	76	R
55	83	R
56	78	R
57	81	R
58	82	R
59	80	R
60	92	B

UE	PUNTAJE	NIVEL
61	84	R
62	87	R
63	73	R
64	88	B
65	78	R
66	85	R
67	85	R
68	82	R
69	74	R
70	80	R
71	76	R
72	81	R
73	93	B
74	95	B
75	96	B
76	86	R
77	86	R
78	78	R
79	86	R
80	99	B
81	90	B

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO Nº 2:
FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente otorgo consentimiento expreso para ser unidad de estudio en la investigación que presenta el Sr. **Murillo Salazar, Fernando,** titulada **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. CLÍNICA ODONTOLÓGICA. UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO, 2023,** con fines de obtención del Grado Académico de Maestro en Odontoestomatología.

Declaro que, como sujeto de investigación, he sido informado exhaustiva y objetivamente sobre la naturaleza, los objetivos, los alcances, fines y resultados de dicho estudio.

Asimismo, he sido informado convenientemente sobre los derechos que como unidad de estudio me asisten, en lo que respecta a los principios de beneficencia, libre determinación, privacidad, anonimato y confidencialidad de la información brindada, trato justo y digno, antes, durante y posterior a la investigación.

En fe de lo expresado anteriormente y como prueba de la aceptación consciente y voluntaria de las premisas establecidas en este documento, firmamos:

Cusco, ……..

Investigador	**Investigado (a)**

.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis