

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Odontología
Escuela Profesional de Odontología



**Relación del nivel de satisfacción del usuario y la gestión administrativa de la Clínica
Dental Privada Multident Arequipa, 2024**

Tesis presentada por la Bachiller:

Rodríguez Farfán, Fernanda De La Flor

ORCID: 0009-0009-5700-7493

para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

Asesor:

Mg. Tejada Tejada, Renán Fernando

ORCID: 0009-0002-0779-9815

Arequipa – Perú

2024

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ODONTOLOGIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 22 de Octubre del 2024

Dictamen: 012517-C-EPO-2024

Visto el borrador del expediente 012517, presentado por:

2018205102 - RODRIGUEZ FARFAN FERNANDA DE LA FLOR

Titulado:

**RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA CLÍNICA DENTAL PRIVADA MULTIDENT AREQUIPA, 2024**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

CIRUJANO DENTISTA

**29238358 - SALAS ROJAS MONICA HILDA CLEOFE
DICTAMINADOR**



**30862017 - FIGUEROA BANDA RUFO ALBERTO
DICTAMINADOR**



**44601950 - ALVARADO GOMEZ ALBERTO ARMANDO
DICTAMINADOR**



Relación del nivel de satisfacción del usuario y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Católica de Santa María	11%
	Trabajo del estudiante	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
4	dspace.ucuenca.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
5	tesis.ucsm.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	doaj.org	1%
	Fuente de Internet	
7	www.grafiati.com	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres por todo el apoyo y motivación en este gran pasó para mi vida, por los consejos y el aliento necesario para poder haber seguido adelante y ser mejor persona cada día.

A todos los que me ayudaron mediante sus conocimientos e ideas y me impulsaron a sacar lo mejor de mi para poder realizar este estudio.



RESUMEN

En el presente trabajo de investigación “RELACION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLÍNICA DENTAL PRIVADA MULTIDENT AREQUIPA, 2024”, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del usuario que asisten a dicha clínica.

Corresponde a un estudio comunicacional, prospectivo, transversal, descriptivo, de campo, relacional; cuya técnica fue cuestionario, que fueron aplicados 2 formularios con puntajes predeterminados, divididas en: Gestión administrativa (planificación, organización, dirección, control) y nivel de satisfacción (confiabilidad, validez, lealtad); el muestreo fue probabilístico y el universo es no conocido, con pacientes que acudieron en el rango de los meses de Julio - agosto del 2024. En consideración a las variables fueron tratadas estadísticamente a través de frecuencias absolutas y porcentuales, la relación fue analizada por la prueba estadística χ^2 de independencia.

Los resultados mostraron que la gestión administrativa de la Clínica dental privada Multident Arequipa, la mayoría de los usuarios externos percibieron que dicha clínica cumple con esta importante función con el 80.56%. En lo que concierne al nivel de satisfacción, el 77.78% de usuarios estuvieron siempre satisfechos. Según χ^2 , existe relación estadística significativa entre gestión administrativa de la clínica mencionada y el nivel de satisfacción del usuario.

Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula de independencia, y se acepta la hipótesis alterna o de la investigación con un nivel de significación de $p < 0.05$.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Gestión administrativa, Clínica dental privada.

ABSTRACT

In the present research work “RELATIONSHIP OF THE LEVEL OF USER SATISFACTION AND THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE PRIVATE DENTAL CLINIC MULTIDENT AREQUIPA, 2024”, the objective was to determine the relationship between the administrative management and the level of satisfaction of the users who attend said clinic.

It corresponds to a communicational, prospective, transversal, descriptive, field, relational study; whose technique was a questionnaire, in which 2 forms with predetermined scores were applied, divided into: Administrative management (planning, organization, direction, control) and level of satisfaction (reliability, validity, loyalty); The sampling was probabilistic and the universe is not known, with patients who attended in the range of the months of July - August 2024. In consideration of the variables, they were treated statistically through absolute and percentage frequencies, the relationship was analyzed by the χ^2 statistical test of independence.

The results showed that the administrative management of the Multident Arequipa private dental clinic, the majority of external users perceived that said clinic fulfills this important function with 80.56%. Regarding the level of satisfaction, 77.78% of users were always satisfied. According to χ^2 , There is a significant statistical relationship between administrative management of the aforementioned clinic and the level of user satisfaction. Consequently, the null hypothesis of independence is rejected, and the alternative or research hypothesis is accepted with a significance level of $p < 0.05$.

Keywords: User satisfaction, Administrative management, Private dental clinic.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	2
1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1.1. Determinación del problema	3
1.2. Enunciado del Problema	4
1.3. Descripción del problema	4
1.3.1. Área del conocimiento	4
1.3.2. Análisis y operacionalización de las variables	4
1.3.3. Interrogantes del problema	5
1.3.4. Taxonomía de la investigación	5
1.4. Justificación	5
1.4.1. Originalidad	5
1.4.2. Relevancia Científica	5
1.4.3. Relevancia Social	6
1.4.4. Viabilidad	6
1.4.5. Interés Personal	6
2. OBJETIVOS	6
3. MARCO TEÓRICO	7
3.1. Conceptos Básicos	7
3.1.1. Satisfacción de los usuarios	7
3.1.2. Gestión administrativa	13
3.2. Antecedentes de la investigación	16

3.2.1.	Antecedentes Internacionales:	16
3.2.2.	Antecedentes Nacionales:.....	18
3.2.3.	Antecedentes Locales	21
4.	HIPÓTESIS	24
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....		25
1.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	26
1.1.	Técnica.....	26
1.1.1.	Especificación.....	26
1.1.2.	Esquemmatización.....	26
1.1.3.	Descripción de la técnica.....	26
1.2.	Instrumentos.....	27
1.2.1.	Instrumentos descartables.....	27
1.2.2.	Instrumentos mecánicos	28
1.3.	Materiales.....	28
2.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	29
2.1.	Ubicación espacial	29
2.2.	Ubicación temporal.....	29
2.3.	Unidades de estudio	29
2.3.1.	Alternativa	29
2.3.2.	Universo.....	29
2.3.3.	Muestra	30
3.	ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.1.	Organización.....	30
3.2.	Recursos.....	30
3.2.1.	Recursos Humanos:	30
3.2.2.	Recursos Físicos	30

3.2.3. Recursos Económicos.....	30
3.3. Validación de los instrumentos.....	30
3.4. Estrategia para manejar los resultados.....	31
3.4.1. Plan de procesamiento.....	31
1.1.1. Manejo de las operaciones de sistematización.....	31
3.5. Plan de análisis de datos.....	31
3.5.1. Tipo de Análisis.....	31
3.5.2. Tratamiento estadístico a utilizar.....	32
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	33
1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	34
1.1. Gestión Administrativa.....	34
1.1. Nivel De Satisfacción.....	44
DISCUSIÓN.....	55
CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	58
ANEXOS.....	63
ANEXO N.º 1 CUESTIONARIO DE SATISFACCION.....	64
ANEXO N.º 2 CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA.....	66
ANEXO N.º 3 MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN.....	67
ANEXO N.º 4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	68
ANEXO N.º 5 CONSENTIMIENTOS INFORMADOS.....	71
ANEXO N.º 6 INFORME DE LA CLÍNICA.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	4
Tabla 2 Taxonomía de la Investigación.....	5
Tabla 3 Esquemmatización.....	26
Tabla 4 Estructura del formulario 1.....	27
Tabla 5 Estructura del formulario 2.....	28
Tabla 6 Tratamiento estadístico a utilizar.....	32
Tabla 7 Planificación de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario.....	34
Tabla 8 Organización de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario.....	36
Tabla 9 Dirección de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la Percepción del usuario.....	38
Tabla 10 Control de la Clínica Dental Privada Arequipa, en la percepción del usuario.....	40
Tabla 11 Apreciación General de la Gestión Administrativa de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción Del usuario.....	42
Tabla 12 Confiabilidad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	44
Tabla 13 Validez según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	46
Tabla 14 Lealtad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	48
Tabla 15 Apreciación General del nivel de satisfacción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	50
Tabla 16 Relación del nivel de satisfacción del usuario con la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	52
Tabla 17 Calculo del χ^2	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Planificación de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario	35
Gráfico 2 Organización de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario	37
Gráfico 3 Dirección de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la Percepción del usuario	39
Gráfico 4 Control de la Clínica Dental Privada Arequipa, en la percepción del usuario	41
Gráfico 5 Apreciación General de la Gestión Administrativa de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción Del usuario	43
Gráfico 6 Confiabilidad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa	45
Gráfico 7 Validez según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	47
Gráfico 8 Lealtad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	49
Gráfico 9 Apreciación General del nivel de satisfacción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	51
Gráfico 10 Relación del nivel de satisfacción del usuario con la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.....	53

INTRODUCCIÓN

El Cirujano Dentista realiza diversas modalidades de trabajo: brinda atención a los pacientes y promueve la prevención de enfermedades bucales, participa en el ámbito legal estomatológico con peritajes y evaluaciones, y cumple funciones administrativas en la gestión de servicios de salud (1). También se involucra en la docencia, formando a futuros profesionales, y en la investigación, aportando al conocimiento de la odontología (2). Además, contribuye con la producción intelectual, generando materiales y publicaciones relevantes para su campo (9).

El trabajo administrativo en el ámbito de la salud se enfoca en la planificación, organización y dirección de actividades dentro de instituciones y proyectos relacionados con la atención sanitaria. Esto incluye la coordinación, monitoreo, supervisión, evaluación y control de los programas y proyectos de dichas entidades. Además, el rol administrativo abarca la participación en la creación, implementación y evaluación de planes y programas alineados con la política nacional de salud, así como labores de asesoría y consultoría para asegurar la eficacia y el cumplimiento de los objetivos institucionales en el sector (3).

En el sector salud, se han observado cambios significativos, tanto en la estructura como en el funcionamiento de sus instituciones. Por ello, cualquier entidad o centro que desarrolle actividades en este ámbito requiere contar con habilidades, competencias y tecnologías que impulsen su desarrollo continuo y favorezcan el progreso organizacional. Cada vez más odontólogos eligen abrir sus propios consultorios privados, y en los últimos años se ha visto un crecimiento notable en la cantidad de estos establecimientos (10).

La satisfacción del usuario en odontología puede evaluarse a partir de varios factores, siendo fundamental la relación entre el profesional y el paciente. No obstante, es clave recordar que la experiencia del paciente comienza desde su llegada a la clínica, por lo que el trato brindado por el personal administrativo también influye en la percepción de calidad y en la eficiencia del servicio. Para lograr una mayor productividad y efectividad, el odontólogo asume diversas tareas administrativas, como asegurar un servicio de calidad, invertir recursos en su clínica, mantener una demanda estable de pacientes, realizar inversiones estratégicas, promocionarse adecuadamente y gestionar la contratación de personal (9).



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1.1. Determinación del problema

Actualmente, las empresas enfrentan una época de desafíos que ha generado pérdidas significativas, muchas de ellas difíciles de revertir. La situación ha afectado a numerosos empresarios que no han logrado adaptarse a esta crisis. Aunque en años anteriores la dirección estratégica era ya un elemento clave para el crecimiento y buen desempeño de las organizaciones, en el contexto actual, marcado por la necesidad de recuperación económica y social, su relevancia es aún mayor. Ahora, la dirección estratégica no solo es esencial para guiar a la empresa en la dirección correcta, sino que también se convierte en una herramienta crucial para identificar y aprovechar al máximo las oportunidades de mejora que puedan surgir (2).

El Planeamiento Estratégico es una herramienta fundamental que ayuda a las organizaciones en el proceso de toma de decisiones, tanto en su actividad actual como en su proyección hacia el futuro. Su finalidad es facilitar la adaptación a los cambios y a las exigencias del entorno, permitiendo a la empresa alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia, así como asegurar la calidad en los bienes y servicios que ofrece (1).

Por ello, a través de un plan estratégico, la empresa puede aprovechar todas las oportunidades que surjan en su entorno, al mismo tiempo que enfrenta amenazas y supera debilidades. Esto le permite avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos, asegurando así que las metas propuestas se alcancen de manera efectiva y sostenible (2).

Actualmente, las empresas se encuentran en una competencia diaria por lo que las diferencias entre los competidores son mínimas, la mayoría de las organizaciones tiene capacidad financiera, tecnológica, cuentan con recursos humanos calificados, y sobre todo se enfocan en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, es fundamental examinar y entender la relación del nivel de satisfacción y la gestión administrativa en la práctica odontológica de la Clínica Dental Privada Multident en Arequipa (3).

1.2. Enunciado del Problema

Relación del nivel de satisfacción del usuario y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, 2024

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Área del conocimiento

- a. Campo: Ciencias de la Salud
- b. Área: Odontología
- c. Especialidad: Administración en la Odontología
- d. Línea: Gestión y Satisfacción

1.3.2. Análisis y operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CONFIABILIDAD	NUNCA RARA VEZ A MENUDO CASI SIEMPRE SIEMPRE
	VALIDEZ	NUNCA RARA VEZ A MENUDO CASI SIEMPRE SIEMPRE
	LEALTAD	RARA VEZ A MENUDO CASI SIEMPRE SIEMPRE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACION	CUMPLE NO CUMPLE
	ORGANIZACION	CUMPLE NO CUMPLE
	DIRECCION	CUMPLE NO CUMPLE
	CONTROL	CUMPLE NO CUMPLE

1.3.3. Interrogantes del problema

- ¿Cómo es la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa 2024?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en la práctica odontológica de la Clínica Dental privada Multident Arequipa, 2024?
- ¿Cómo se relaciona el nivel de satisfacción del usuario con la gestión administrativa de la Clínica dental privada Multident Arequipa, 2024?

1.3.4. Taxonomía de la investigación

Tabla 2
Taxonomía de la Investigación

TIPO DE ESTUDIO		Por el número de mediciones variables		Por el número de muestras o mediciones		Por el ámbito de recolección		NIVEL	DISEÑO
ABORDAJE	Por la técnica de recolección	Por el tipo de dato que se planifica	Transversal	Descriptivo	De campo	Relacional	No experimental		

1.4. Justificación

Las razones que justifican esta investigación son las siguientes:

1.4.1. Originalidad

Este estudio presenta un enfoque original y una perspectiva única dada su ubicación geográfica. Aunque la gestión administrativa es un aspecto crucial en la práctica odontológica, se observa una marcada carencia de investigaciones que analicen específicamente la satisfacción del paciente dentro de esta institución.

1.4.2. Relevancia Científica

La gestión administrativa juega un papel fundamental en asegurar una atención de calidad para el paciente. Este estudio ofrecerá una perspectiva valiosa sobre el estado actual de estas prácticas, permitiendo identificar posibles áreas de mejora en la atención odontológica. Los resultados obtenidos podrán utilizarse para diseñar estrategias que optimicen la práctica profesional y aporten al conocimiento en el campo de la odontología, beneficiando tanto a los profesionales como a los pacientes.

1.4.3. Relevancia Social

Además de considerar las percepciones de los pacientes que asisten a la clínica dental, lo cual permitirá mejorar los servicios ofrecidos, este enfoque también impactará de forma positiva en la calidad de atención de quienes reciben estas consultas.

1.4.4. Viabilidad

La ejecución del estudio es viable, ya que disponemos de los recursos económicos, humanos y logísticos necesarios para llevarlo a cabo.

1.4.5. Interés Personal

Este trabajo de investigación tiene un interés personal, para mejorar la satisfacción del paciente, creo que potenciando la gestión administrativa podremos lograr los objetivos planteados.

2. OBJETIVOS

- Evaluar la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa 2024.
- Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que asisten a la clínica dental privada Multident, Arequipa 2024.
- Relacionar la satisfacción de los usuarios externos y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa 2024.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos Básicos

3.1.1. Satisfacción de los usuarios

3.1.1.1. Definición

Se refiere al estado en el que se reflejan las respuestas intelectuales, materiales y emocionales de una persona al satisfacer una necesidad o deseo, donde los objetivos y expectativas se comparan con los resultados obtenidos (11).

La satisfacción del usuario en una organización de salud refleja el grado en que ésta cumple con sus expectativas y percepciones sobre los servicios recibidos. Para evaluar esta satisfacción, es esencial considerar diversos aspectos, siendo uno de los más relevantes la calidad de la relación entre el profesional y el paciente. Sin embargo, la experiencia del paciente no comienza únicamente en el consultorio, sino desde el momento en que ingresa a la Clínica Odontológica. Por ello, es fundamental tener en cuenta el trato brindado por el personal administrativo, ya que este también influye significativamente en la percepción global de calidad y satisfacción del paciente (12).

Entonces, la satisfacción del paciente surge de la comparación entre la percepción del servicio recibido y las expectativas iniciales o futuras que el paciente pueda tener. Cuando las expectativas superan la percepción real del servicio, la satisfacción tiende a disminuir. Estas expectativas se construyen a partir de experiencias previas propias, de la opinión de personas cercanas y de las promesas y compromisos que el sistema de salud establece con los pacientes (29).

Esto implica que mantener al cliente satisfecho se convierte en un objetivo fundamental para cualquier empresa (8).

3.1.1.2. Antecedentes de la satisfacción de usuarios

Explorar el origen de la satisfacción de los usuarios nos lleva inevitablemente al tema de la evaluación. Según Lancaster 1995, la evaluación comenzó a desarrollarse a principios del siglo XX, inicialmente enfocada en la

evaluación de colecciones, un tema que desde entonces ha sido ampliamente investigado. La expresión "satisfacción de usuarios" surgió en la década de 1970 y, con el tiempo, ha ganado terreno hasta convertirse en un aspecto clave de la evaluación general (11).

Hacia finales de esa década, White 1978 destacó la importancia de la satisfacción del usuario, señalando como objetivo principal maximizar el acceso al conocimiento en la comunidad y reducir la frustración de los usuarios al satisfacer sus necesidades (12).

3.1.1.3. Tendencias para realizar estudios de satisfacción de usuarios

Para medir la satisfacción de los usuarios, se han empleado diversos enfoques que abarcan distintas perspectivas disciplinarias. Es importante destacar que la mayoría de los estudios ha utilizado métodos y técnicas de naturaleza cuantitativa.

A continuación, se presentan de forma breve algunos modelos teóricos, así como métodos, técnicas e instrumentos comúnmente empleados para evaluar la satisfacción de los usuarios (13).

3.1.1.4. Modelos teóricos

3.1.1.4.1. Teoría de la no confirmación de expectativas

Esta teoría sugiere que los clientes determinan su nivel de satisfacción comparando las expectativas previas que tenían sobre un servicio o producto con el desempeño real de este. Esto permite anticipar su satisfacción o insatisfacción, ya que el cliente evalúa la calidad esperada en contraste con la experiencia real de consumo. Si el desempeño del producto o servicio supera sus expectativas, se produce una confirmación positiva, es decir, satisfacción. Por el contrario, si el desempeño no alcanza lo esperado, se da una confirmación negativa, generando insatisfacción (12).

3.1.1.4.2. Descontento potencial

Se considera que las quejas de los clientes surgen de una variedad de descontentos que experimentan cuando sus expectativas sobre un servicio no se cumplen. Este descontento puede manifestarse de dos formas:

externa o potencial. En el descontento externo, el cliente expresa sus quejas ante las instancias correspondientes que pueden ofrecerle una solución. En el descontento potencial, el cliente, aunque insatisfecho, no expresa públicamente su queja. Las razones detrás de este descontento pueden incluir:

- Creer que expresar una queja no solucionará el problema.
- Percibir que el proceso para quejarse es complicado o no tener claro cómo hacerlo.
- Considerar que el problema es insignificante y que no justifica una queja.
- Sentir que quejarse podría afectar su dignidad.
- Asumir que no quejarse es una norma social, una actitud mental o un hábito personal (12).

3.1.1.4.3. Análisis de disponibilidad

Este enfoque se centra en evaluar la disponibilidad física de los recursos en el momento en que son necesarios. Se compone de cuatro indicadores independientes que miden la probabilidad de satisfacer una demanda específica. Estas medidas se combinan con ciertos parámetros de evaluación, tales como: el número total de demandas durante el periodo de estudio, las demandas satisfechas, y las demandas insatisfechas debido a fallos en distintos procesos, como la adquisición de recursos, su circulación, la gestión en la biblioteca o la interacción del propio usuario (12).

3.1.1.4.4. Medición de la calidad percibida

Este método se fundamenta en las percepciones de los clientes acerca de la calidad de un servicio, realizando una evaluación detallada del desempeño en distintos niveles. A través de esta evaluación en múltiples dimensiones, se obtiene una visión integral de la calidad del servicio ofrecido (12).

3.1.1.5. Métodos, técnicas e instrumentos de medida

En términos generales, la tendencia en la evaluación de la satisfacción ha sido cuantitativa, siendo la encuesta la técnica más representativa. Un método que también puede emplearse es el Método Delfos (o Delphi), que resulta útil para generar proyecciones y resolver problemas a futuro. Este método se basa en la participación de expertos en el tema de estudio, para lo cual se crea un instrumento de medición, usualmente un cuestionario, que se distribuye entre los especialistas. El cuestionario se revisa y ajusta en varias rondas hasta alcanzar un consenso en las respuestas (13).

3.1.1.5.1. Grupo focal

Este método se centra en analizar la opinión de un grupo específico de personas, seleccionadas por ser informantes clave en el tema de estudio (13).

3.1.1.5.2. Análisis de contenido

se enfoca en analizar el contenido de cualquier mensaje o comunicación, utilizando una serie de categorías específicas que se identifican en documentos o registros con mensajes visuales, auditivos o audiovisuales. Estos elementos son cuantificados y evaluados de manera cuantitativa, generando inferencias que ayudan a ajustar y mejorar un sistema o servicio de información según los resultados obtenidos (13).

3.1.1.5.3. Debate en grupos de interés

Esta técnica de comunicación oral permite abordar un tema en profundidad, presentando tanto el contexto como la problemática relacionada. A través de ella, se busca no solo informar, sino también generar una comprensión más completa del tema en cuestión, ofreciendo detalles y perspectivas que permitan a la audiencia captar los aspectos más relevantes y las posibles implicaciones del problema tratado (13).

3.1.1.5.4. Simulación de uso

Algunos usuarios solicitan un recurso o servicio con el fin de evaluar si se está ofreciendo de manera adecuada. Al hacerlo, brindan una perspectiva

externa que resulta valiosa para entender cómo se percibe la calidad y eficacia del servicio desde fuera de la organización (13).

3.1.1.5.5. Gestión de reclamaciones

consiste en fomentar que la comunidad de usuarios exprese sus reclamos, lo cual resulta muy útil para identificar aquellos problemas que generan insatisfacción. Al alentar a los usuarios a compartir sus quejas, se obtiene información clave que permite mejorar el servicio y atender las áreas que necesitan ajustes (13).

3.1.1.6. Modelo de desarrollo y utilización del cuestionario de satisfacción del paciente

El primer paso consiste en identificar las exigencias de los clientes, así como las dimensiones de calidad, que son las características fundamentales de un producto o servicio. Estas exigencias son las que determinan lo que se considera calidad en los productos y servicios ofrecidos. El desarrollo del cuestionario implica una serie de comentarios específicos y tiene como objetivo crear una herramienta que facilite la evaluación de la información concreta sobre las percepciones de los clientes. Este cuestionario permitirá captar de manera efectiva cómo los usuarios valoran los aspectos clave del servicio o producto (14).

Elementos para la satisfacción del usuario:

3.1.1.6.1. Confiabilidad

Cuando hablamos de “fiabilidad” puede entenderse como la posibilidad de confiar en que algo funcionara como se espera sin experimentar fallos o interrupciones significativas.

La confiabilidad humana se define como la capacidad de las personas para desempeñarse de manera eficiente y eficaz en todos los procesos laborales, sin incurrir en errores que resulten de su actuación o conocimiento individual, dentro de un entorno organizacional específico. Este concepto abarca varios elementos de influencia personal que permiten optimizar conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en el contexto laboral.

Las acciones orientadas a mejorar la Confiabilidad Humana buscan, en primer lugar, revalorizar a las personas, incrementando sus competencias generales y su experiencia profesional, así como su capacidad física y motivación en el trabajo. Estas acciones también promueven una comunicación efectiva y mejoran las relaciones interpersonales en todos los niveles de la organización, fomentan un mayor sentido de pertenencia y orientan la conducta, principios y valores hacia el desarrollo personal y el fortalecimiento de la cultura organizacional. En conjunto, estos esfuerzos comprometen la capacidad de gestión de cada individuo en beneficio del colectivo social (8).

3.1.1.6.2. Validez

La validación es el proceso mediante el cual un investigador desarrolla y ajusta instrumentos basados en cuestionarios con el propósito de obtener evidencias sólidas y fiables. Este proceso es fundamental para asegurar la eficacia y precisión del instrumento, siguiendo estándares de conocimiento establecidos.

A través de la validación, se garantiza que el cuestionario realmente mida o recoja la información específica que se busca, permitiendo así obtener datos relevantes y útiles para los objetivos de la investigación. En consecuencia, la eficacia y exactitud del cuestionario se determinan y confirman mediante este proceso de validación (8).

3.1.1.6.3. Lealtad

Este término se refiere al esfuerzo por crear una relación de lealtad con los consumidores que adquieren o utilizan los servicios de manera recurrente. A través de la generación de expectativas positivas, se fomenta la confianza del cliente, lo cual a menudo lleva a recomendaciones. Este proceso no solo reduce los costos de adquisición de nuevos clientes, sino que también maximiza el retorno de inversión, convirtiéndose en uno de los objetivos prioritarios para las empresas debido a su impacto significativo en el crecimiento y la sostenibilidad del negocio (8).

Algunas estrategias efectivas para fidelizar clientes incluyen cumplir con las promesas hechas, fomentar una comunidad en torno a la marca,

implementar programas de recompensas, personalizar las interacciones y mantener un proceso constante de mejora (7).

La fidelización es fundamental para establecer una relación estable y duradera con los clientes, donde su satisfacción se convierte en el principal valor. Esta relación de confianza y satisfacción no solo fortalece el vínculo con los usuarios finales, sino que también contribuye al éxito y la sostenibilidad de la empresa a largo plazo (8).

3.1.2. Gestión administrativa

3.1.2.1. Definición

La gestión administrativa consiste en una serie de labores y actividades coordinadas para optimizar el uso de los recursos de una empresa de la manera más eficiente. Su principal objetivo es alcanzar las metas establecidas y mejorar los resultados, asegurando que cada recurso se utilice de forma estratégica para maximizar el rendimiento y el éxito organizacional (31).

La gestión y administración son esenciales para planificar adecuadamente los servicios, organizar los recursos disponibles, dirigir el talento humano y controlar los procesos e indicadores estratégicos. Estas funciones permiten implementar acciones de mejora informadas y fundamentadas en una toma de decisiones más eficaz a nivel estratégico, contribuyendo al desarrollo y optimización continua de la organización (14).

Los principios en el área de la salud han cambiado, al punto que la exigencia desde la visión administrativa es de suma relevancia, brindando excelencia en la práctica clínica pero también que el paciente se sienta a gusto con un sistema integral de atención, por tales razones, las empresas de salud están optando por una gestión basada en procesos a fin de optimizarlas y que en un futuro sigan siendo sostenibles en el tiempo (16).

3.1.2.2. Planificación

La primera etapa de la administración es la planificación, en la cual se establecen los objetivos a alcanzar, definiendo claramente hacia dónde se quiere llegar. En esta fase, se traza un plan detallado que describe cómo lograr esos objetivos de la manera más eficiente posible, con acciones coherentes y

ordenadas secuencialmente para asegurar un proceso organizado y efectivo (17).

La planificación guía la actividad gerencial y motiva el orden en la propia persona, todo enmarcado dentro del ámbito racional que debe guiar las acciones de un profesional administrativo (18).

Una gestión administrativa adecuada se construye mediante una sinergia constante de acciones orientadas a optimizar el uso de los recursos disponibles. La planificación estratégica es un componente clave dentro de una estructura organizada en cuatro partes: primero, se definen los objetivos a alcanzar; en segundo lugar, se trazan los caminos y métodos para emplear esos recursos de manera efectiva; en tercer lugar, se implementan tácticas que evalúan cómo se están utilizando los recursos; y, por último, los propios recursos, los medios disponibles que determinan en gran medida la viabilidad de la estrategia, adaptándose siempre a los factores internos y externos que puedan influir en su ejecución (32).

3.1.2.3. Organización

Esta fase implica construir una estructura que permita distribuir de manera eficiente los recursos humanos y económicos de la empresa, organizando y desarrollando el trabajo para alcanzar los objetivos previstos. En este proceso, se definen las distintas áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas de acuerdo con los roles de cada puesto y se selecciona el personal más adecuado para cada función (19).

Además, hay que designar las tareas correctas en las manos correctas, para aprovechar el máximo potencial de cada empleado (31).

Entonces, la organización trata de ejercer una cierta autoridad sobre los recursos y los colaboradores, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas. Para que esta estructura funcione adecuadamente, es fundamental que las directivas lideren y coordinen la ejecución de estas acciones, asegurando que todos los elementos y personas involucradas trabajen en armonía hacia los objetivos planteados (18).

3.1.2.4. Dirección

Las funciones previas de planeación y organización corresponden a actividades que se desarrollan antes de la acción propiamente dicha en una organización. La planeación se centra en el diseño de programas que orientan las futuras acciones, mientras que la organización se enfoca en estructurar la entidad de la manera más adecuada para alcanzar los objetivos definidos. Por su parte, la función de dirección se refiere a la conducción de la organización en su conjunto hacia estos objetivos, movilizándolo y aprovechando al máximo la capacidad de acción que posee la entidad, de modo que sus potencialidades se traduzcan en resultados concretos (32).

La dirección es la forma de llevar a cabo las estrategias planificadas, enfocando los esfuerzos hacia los objetivos mediante liderazgo, motivación y comunicación efectiva. Esta función implica inspirar a los colaboradores, mantener una comunicación continua y abierta entre todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante. Además, promueve un ambiente de trabajo positivo y cohesivo, abarcando aspectos clave como la motivación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la comunicación, todos fundamentales para alcanzar los resultados esperados y asegurar la armonía organizacional (19).

3.1.2.5. Control

La función de control es una actividad administrativa que supervisa el avance de las tareas diarias establecidas en las etapas previas, con el propósito de optimizar la toma de decisiones, reorientar actividades, corregir problemas y evaluar resultados. Esta función debe ejercerse con profesionalismo y transparencia, ya que implica medir los resultados alcanzados y compararlos con los objetivos planificados. A través de esta medición, se identifica la necesidad de ajustes y se promueve una mejora continua dentro de la organización (18).

El objetivo principal de los procesos de control es detectar las desviaciones entre lo planeado y los resultados obtenidos, con el propósito de identificar las causas de estas variaciones y aplicar acciones correctivas que redirijan el curso de acción hacia los objetivos establecidos. La planeación y el control

están profundamente interrelacionados, ya que el control carece de sentido sin un plan que sirva de referencia, proporcionando una guía tanto para las acciones de la organización como para el proceso de evaluación. En este contexto, las organizaciones modernas e innovadoras implementan estrategias de aprendizaje que les permiten analizar cómo ejecutan sus tareas y enfrentan problemas. Este enfoque de reflexión continua facilita la mejora de sus prácticas y el incremento de su desempeño, promoviendo una cultura de aprendizaje y adaptación (32).

3.2. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación se componen de estudios previos relacionados con la variable de interés, proporcionando información relevante y contextual para la nueva investigación. Estos antecedentes incluyen investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional y local, que ofrecen una base sólida y enriquecen el marco de referencia del estudio actual.

3.2.1. Antecedentes Internacionales:

Título: “Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017”

Autores: Largo Coello, Cynthia Marcela, Zamaniego Ávila, Marco Antonio

La enfermedad renal crónica representa un problema significativo de salud pública a nivel mundial, ya que implica altos costos en el sistema de salud y afecta considerablemente el bienestar de los pacientes. **Objetivo:** Evaluar la calidad y el nivel de satisfacción en la atención brindada a los pacientes del Centro Dialilife en Cuenca. **Metodología:** Se llevó a cabo un estudio descriptivo de corte transversal en un grupo de 70 pacientes con enfermedad renal crónica en tratamiento de hemodiálisis en el Centro Dialilife de Cuenca. Se trabajó con la totalidad del grupo y se aplicó un instrumento de recolección de datos basado en el cuestionario SERVQHOS de Mira JJ, modificado por Rodríguez-González, para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. Los datos fueron procesados en Excel y SPSS versión 15. **Resultados:** De los 70 pacientes estudiados, el 51,4% eran mujeres y el 48,6% hombres. El grupo etario más frecuente fue el de mayores de 65 años (48,6%), el 60% tenía un nivel de instrucción primaria, y el 42,9% indicó no estar realizando alguna actividad

ocupacional en la actualidad. La hipertensión arterial fue la comorbilidad más común, presente en el 62,9% de los casos. Además, la mayoría de los pacientes residía en zonas urbanas (65,7%). En cuanto a la calidad de la atención, los pacientes señalaron que esta fue "mucho mejor de lo esperado" en la mayoría de las variables evaluadas. No obstante, se observó una menor satisfacción en aspectos relacionados con la información proporcionada por el personal de enfermería sobre higiene corporal (64,3%), alimentación (77,1%) y actividades diarias (70,0%). **Conclusiones:** La mayoría de los pacientes manifestaron altos niveles de satisfacción con la atención recibida en el centro de salud, destacando en general la calidad de los cuidados proporcionados (21).

Título: “Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia”

Autores: Sarrazola-Moncada ÁM, Castaño-Tabares ME, Sánchez-Upegui A, García-Moreno MA, Arévalo M, Peláez Y.

La satisfacción de los pacientes con los servicios de salud recibidos es un indicador clave para evaluar la calidad de la atención prestada. **Objetivo:** Describir la satisfacción de los pacientes que acudieron a la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, en las sedes de Medellín y Envigado. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo transversal en el que se calculó una muestra representativa de 188 pacientes seleccionados aleatoriamente, quienes participaron tras dar su consentimiento informado. Se realizó un análisis descriptivo de los datos obtenidos. **Resultados:** Del total de pacientes encuestados, el 68,1% fueron mujeres, con una edad promedio de $34,04 \pm 9,71$ años. La mayoría (68%) acudió a consulta para recibir prótesis fija, mientras que un 16,5% buscó prótesis removible, un 14,4% prótesis total, y un 1,1% acudió para blanqueamiento dental. La totalidad de los pacientes afirmó haber recibido un buen trato tanto del estudiante, como del profesor y el auxiliar de clínica. Todos los pacientes consideraron que su motivo de consulta fue resuelto satisfactoriamente. Además, el 95,7% de los pacientes indicó que volvería a la clínica en el futuro y el 99% recomendaría el servicio odontológico. Respecto a las instalaciones físicas, la

opinión general fue positiva, especialmente en aspectos de higiene e iluminación (97%), orden (96%) y ventilación (83%). La privacidad fue el único aspecto valorado negativamente, con un 3,2% de los pacientes calificándola como deficiente. **Conclusiones:** Los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto manifestaron estar satisfechos con la atención recibida y consideraron que se resolvió su motivo de consulta. La mayoría acudió para tratamientos de prótesis fija y parcial removible; la mayoría indicó que regresaría, recomendaría el servicio y expresó una excelente opinión sobre las relaciones interpersonales y una evaluación positiva de las instalaciones físicas, salvo en lo referente a la privacidad (20).

Título: “Gestión administrativa apoyada en un Modelo Educativo – Administrativo para las modalidades alternativas de educación”

Autores: Romero Romero, Araceli; Hernandez Prieto, Maria de Lourdes; Caballero Santin, Miguel Octavio; Lopez Botello, Felisa Yaerim; Romero Romero, Araceli, Hernandez Prieto, Maria de Lourdes, Caballero Santin, Miguel Octavio, Lopez Botello, Felisa Yaerim

Este trabajo presenta una propuesta para el modelo educativo-administrativo de educación a distancia en la UAEM, con el objetivo de promover una reflexión colectiva sobre los grandes desafíos que el rápido desarrollo impone a la sociedad mexicana en un contexto globalizado. La educación abierta y a distancia, vista como una modalidad alternativa y/o complementaria, cobra especial relevancia no solo en México, sino en todo el mundo, como una pieza clave en un sistema en constante cambio y transformación (22).

3.2.2. Antecedentes Nacionales:

Título: “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021”

Autores: Tello Marreros, Waldo Rodrigo

Determina el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención ofrecida por los enfermeros en un centro de salud en Lima en 2021. Se llevó a cabo una investigación de enfoque cuantitativo, con un nivel aplicativo,

un método descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 usuarios atendidos en servicios de enfermería como CRED, ESNI, control de anemia y PCT, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico o por conveniencia. Para recolectar los datos, se utilizó una encuesta basada en un cuestionario de elaboración propia. Los resultados mostraron que, del total de usuarios atendidos, el 46.1% (18) presentó un nivel de satisfacción medio, el 30.8% (12) alcanzó un nivel de satisfacción alto y el 23.1% (10) mostró un nivel de satisfacción bajo. En cuanto a las dimensiones específicas evaluadas, en la dimensión humana, el indicador "respeto" registró un 43.2% (17) de satisfacción alta; en la dimensión técnica, el indicador "atención oportuna" obtuvo un 48.7% (19) de satisfacción alta; y en la dimensión de entorno, el indicador "integralidad" reflejó un 58.2% (23) de satisfacción alta. Se concluye que la mayoría de los usuarios presenta un nivel de satisfacción medio respecto a la calidad de atención de los enfermeros, destacando la dimensión técnica sobre las demás dimensiones evaluadas (33).

Título: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: ISO 9001: 2008 para una empresa de suministro de equipos informáticos y servicios de soporte técnico”

Autores: Ccahua Huamán, Justino Iván

Esta investigación desarrolla las consideraciones necesarias para diseñar un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2008, enfocado en una empresa peruana dedicada al suministro de equipos informáticos y servicios de soporte técnico. El objetivo central es promover una cultura de mejora continua que permita reducir las pérdidas de utilidad causadas por la gestión de reclamos y, a su vez, eliminar las causas que los originan. Al implementar este sistema, se busca mejorar el control de los procesos internos y aumentar la satisfacción de los clientes, asegurando una atención más eficaz y orientada a sus necesidades (24).

Título: “Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018”

Autores: Br. Erika Nataly Leal Arana Br. Christian Arturo Quispe Rojas

Este estudio es de tipo descriptivo, cuantitativo y propositivo, y tiene como objetivo principal proponer la implementación de una gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del personal asistencial en el centro odontológico DENTO STETIC, ubicado en Cajamarca, en el año 2018. El análisis se basó en la percepción de los trabajadores y usuarios, recopilada durante los meses de abril y mayo. La población estudiada consistió en 98 pacientes del centro, seleccionados mediante criterios de inclusión. Dado que la cantidad era menor a 100, se optó por un muestreo censal para asegurar la validez de los resultados.

Para recolectar los datos, se emplearon una entrevista al administrador de la empresa, con el fin de entender la gestión por procesos, y una encuesta a los clientes del centro para evaluar la eficiencia operativa, identificando así factores internos que constituyen elementos competitivos en los servicios ofrecidos.

El estudio concluyó que el centro odontológico DENTO STETIC Cajamarca tiene como objetivo a corto plazo contratar un nuevo odontólogo y destaca la especialización de sus profesionales como un factor clave. Sin embargo, presenta deficiencias en el área administrativa, careciendo de un mapa de procesos y de un manual de funcionamiento; además, la competencia representa su principal amenaza. De los 98 pacientes encuestados, 73 estuvieron de acuerdo en que el servicio brindado es eficiente y oportuno, mientras que 25 manifestaron su desacuerdo. Asimismo, 73 pacientes consideraron que existe una buena inversión en el centro, mientras que 25 discreparon en este punto.

Al finalizar el estudio, se desarrolló una propuesta de mapa de procesos para mejorar, optimizar y agilizar los procedimientos del Centro Odontológico DENTO STETIC (23).

3.2.3. Antecedentes Locales

Título: “Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica, 2023”

Autores: Cordova Gutierrez, Diana Elisa

Este estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente en una clínica odontológica durante el año 2023. La investigación utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas para medir tanto la gestión administrativa como la satisfacción del paciente, instrumentos que fueron validados mediante juicio de expertos. En cuanto a los resultados sobre la percepción de la gestión administrativa, un 34.2% de los pacientes la consideró adecuada, mientras que el 39.2% la evaluó como regular. Respecto a la satisfacción de los pacientes, un 37.5% se mostró satisfecho y un 33.3% medianamente satisfecho.

La conclusión principal del estudio señala que existe una relación directa y de intensidad moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción del paciente en la clínica odontológica (25).

Título: “Relación entre Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa, 2017”

Autores: Cárdenas Cabala, Nick Carlo

Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez, ubicado en El Pedregal, Arequipa, Perú. La investigación se diseñó como un estudio de campo, transversal y comunicacional, con un enfoque relacional. A través del Cuestionario SERVQUAL y una encuesta de satisfacción, se realizó un análisis estadístico descriptivo empleando el software SPSS 23, con el fin de evidenciar la relación entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los

usuarios. Los resultados, tras comparar expectativas y percepciones, indican que en la dimensión de Aspectos Tangibles, un 51.71% de los usuarios considera que sus expectativas coinciden de manera positiva con su percepción de la atención recibida. En la dimensión de Fiabilidad, un 44.26% manifestó estar muy de acuerdo con la calidad de atención recibida, lo que sugiere una relación positiva significativa. En cuanto a la Capacidad de Respuesta, un 36.96% de los usuarios respondió estar muy de acuerdo con la seguridad proporcionada, demostrando nuevamente una relación positiva significativa. Finalmente, en la dimensión de Empatía, un 39.35% de los encuestados expresó un alto nivel de acuerdo, reflejando también una relación positiva. Para recopilar la información, se utilizaron el cuestionario SERVQUAL y la encuesta de satisfacción del usuario externo. La muestra incluyó a 257 usuarios externos del centro de salud. Los resultados de la investigación concluyen que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud Sandrita Pérez de El Pedregal, Arequipa, en el año 2017 (26).

Título: “Propuesta para mejorar la competitividad de una clínica dental en Arequipa para el año 2023-2024”

Autores: Rivera Delgado, Angela

El presente estudio tuvo como propósito diseñar una propuesta para mejorar la competitividad de una clínica dental en Arequipa. Para lograrlo, se realizó un análisis exhaustivo tanto interno como externo de la clínica, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, además de un análisis competitivo y del perfil del cliente para determinar los factores clave de éxito en los que enfocar los esfuerzos. Con base en estos datos, se establecieron objetivos estratégicos, junto con estrategias, acciones e indicadores, estructurados en las cuatro perspectivas del Balanced Score Card. En la perspectiva financiera, el objetivo principal es incrementar el volumen de ventas. Para la perspectiva del cliente, se busca aumentar la satisfacción y retención de clientes existentes, además de captar nuevos usuarios. En cuanto a la perspectiva de procesos, el enfoque está en brindar un servicio integral de alta calidad y mejorar la

visibilidad de la clínica. En la perspectiva de aprendizaje y desarrollo, se propone promover la formación continua y gestionar el conocimiento, así como mantener tecnología moderna y eficaz. Además, se evaluó la viabilidad financiera de implementar este plan, arrojando resultados positivos. Se recomienda la implementación de esta propuesta, ya que se proyecta que aumentará las ventas en un 15% anual, garantizando el crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la clínica, en beneficio de sus colaboradores, clientes y del sector odontológico en general (27).

Título: “Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia COVID -19. Arequipa, 2021”

Autores: Herrera Huarillocla, Edward Germain

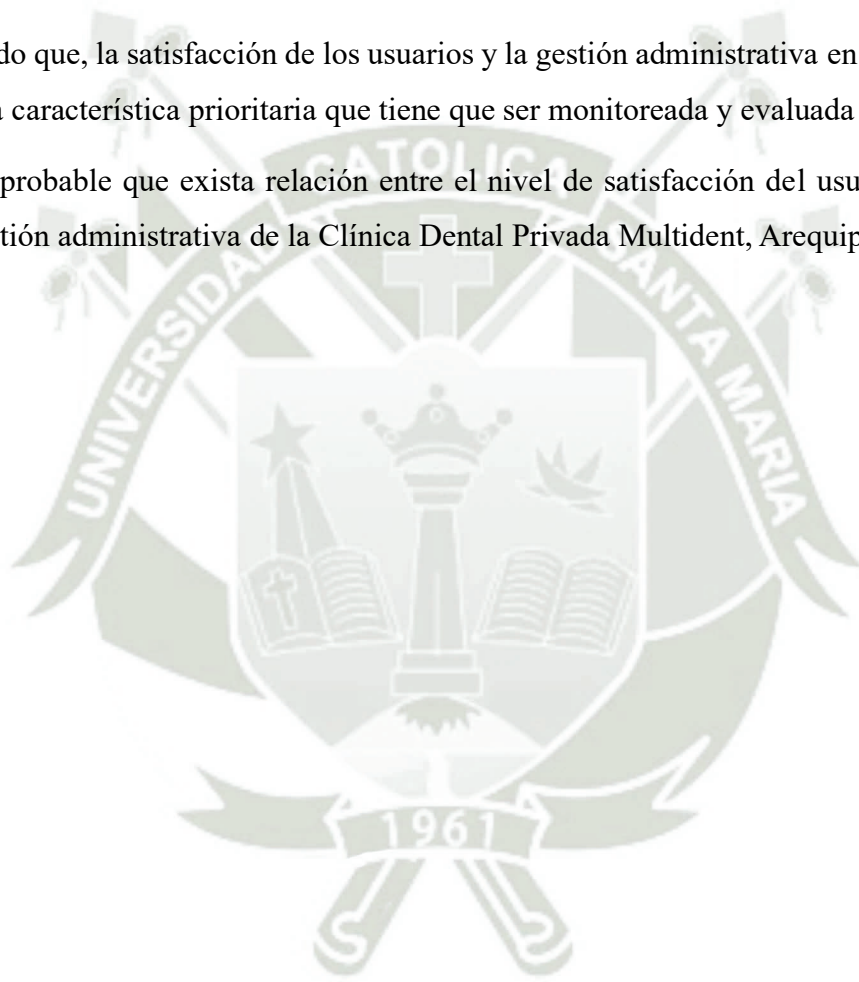
Este estudio, titulado "Gestión de Consultorios Odontológicos y su relación con la Calidad de Vida Profesional durante la pandemia COVID-19. Arequipa, 2021," tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión de los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los odontólogos pertenecientes a la Asociación de Odontólogos Privados de Arequipa. Se trata de un estudio relacional y transversal, en el que se aplicaron técnicas como el cuestionario, utilizando específicamente una cédula de preguntas, un cuestionario sobre gestión de consultorios odontológicos y la Escala ProQOL-IV para medir la calidad de vida profesional, a 98 odontólogos participantes. Los resultados mostraron que el 57.1% de los participantes son mujeres, el 33.7% tienen entre 41 y 50 años, y el 35.7% se graduaron hace entre 11 y 15 años. Además, el 63.3% están casados o conviven, mientras que el 32.7% son propietarios únicos de sus consultorios odontológicos, y el 69.4% toman un mes de vacaciones al año. Se concluyó que el 60.3% de los odontólogos evalúan la gestión de sus consultorios como excelente, seguido de un 22.4% que la consideran deficiente y un 17.3% que la califican como regular. En cuanto a la calidad de vida profesional, el 48.0% de los odontólogos reportaron una buena calidad de vida, un 19.4% una calidad de vida regular y el 16.3% una calidad de vida deficiente o excelente. El análisis estadístico reveló una relación significativa ($X^2=126.87$) entre la gestión de los consultorios y la calidad de

vida profesional de los odontólogos. Aquellos que consideran excelente la gestión de sus consultorios tienden a reportar una buena calidad de vida profesional. Estos hallazgos comprueban la hipótesis planteada, confirmando una relación directa entre la calidad de la gestión en los consultorios odontológicos y la calidad de vida profesional de los miembros de la Asociación de Odontólogos Privados de Arequipa (28).

4. HIPÓTESIS

Dado que, la satisfacción de los usuarios y la gestión administrativa en las empresas son una característica prioritaria que tiene que ser monitoreada y evaluada constantemente:

Es probable que exista relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa.





CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

1.1.1. Especificación

Se utilizó el cuestionario para poder recolectar la información de las variables: nivel de satisfacción y gestión administrativa.

1.1.2. Esquematización

Tabla 3
Esquematización

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
NIVEL DE SATISFACCIÓN		Formulario N.º 1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CUESTIONARIO	Formulario N.º 2

1.1.3. Descripción de la técnica

El cuestionario consistió en recoger información a través de los siguientes formularios, según la percepción del paciente:

Para Satisfacción de Usuarios:

- Confiabilidad 7 preguntas
- Validez 7 preguntas
- Lealtad 6 preguntas

Para Gestión Administrativa:

- Planificación 4 preguntas
- Organización 4 preguntas
- Dirección 4 preguntas
- Control 4 preguntas

1.2. Instrumentos

1.2.1. Instrumentos descartables

1.2.1.1. Especificación de los instrumentos

Se utilizaron 2 instrumentos:

- El formulario N^a1, para recoger información del nivel de satisfacción.
- El formulario N^a2, para estudiar la gestión administrativa.

1.2.1.2. Estructura del formulario 1

Tabla 4
Estructura del formulario 1

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	Nivel o Rango Categoría
NIVEL DE SATISFACCIÓN	CONFIABILIDAD	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Siempre = 5
		Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Casi siempre = 4
		Ítems 15,16.17.18.19,20	A menudo = 3
		Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Rara vez= 2
		Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Nunca = 1
		Ítems 15,16.17.18.19,20	Nunca = 1
	VALIDEZ	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Siempre = 5
		Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Casi siempre = 4
		Ítems 15,16.17.18.19,20	A menudo = 3
		Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Rara vez= 2
		Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Nunca = 1
		Ítems 15,16.17.18.19,20	Nunca = 1
LEALTAD	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Siempre = 5	
	Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Casi siempre = 4	
	Ítems 15,16.17.18.19,20	A menudo = 3	
	Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Rara vez= 2	
	Ítems 8.9.10,11,12.13.14	Nunca = 1	
	Ítems 15,16.17.18.19,20	Nunca = 1	

1.2.1.3. Estructura del formulario 2

Tabla 5
Estructura del formulario 2

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES	Nivel o Rango Categoría
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Ítems 1,2,3,4	No Cumple
		Ítems 5,6,7,8	(0-8)
		Ítems 9,10,11,12	Cumple
		Ítems 13,14,15,16	(9-16)
	ORGANIZACIÓN	Ítems 1,2,3,4	No Cumple
		Ítems 5,6,7,8	(0-8)
		Ítems 9,10,11,12	Cumple
		Ítems 13,14,15,16	(9-16)
	DIRECCIÓN	Ítems 1,2,3,4	No Cumple
		Ítems 5,6,7,8	(0-8)
		Ítems 9,10,11,12	Cumple
		Ítems 13,14,15,16	(9-16)
CONTROL	Ítems 1,2,3,4	No Cumple	
	Ítems 5,6,7,8	(0-8)	
	Ítems 9,10,11,12	Cumple	
	Ítems 13,14,15,16	(9-16)	

1.2.1.4. Modelo de los instrumentos

Ambos figuran en los anexos de la tesis.

1.2.2. Instrumentos mecánicos

- Computadora
- Accesorios de la computadora
- Celular

1.3. Materiales

- Útiles de escritorio
- Cuestionarios de papel

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Clínica Dental Privada Multident Arequipa, Av. Cayma 520, Cayma, Provincia de Arequipa departamento de Arequipa.

2.2. Ubicación temporal

Este estudio se realizó durante el año 2024, y los datos fueron recolectados durante los meses de julio y agosto.

2.3. Unidades de estudio

Estuvieron conformadas por los usuarios externos de la Clínica Dental Privada según los datos.

2.3.1. Alternativa

Universo y muestra.

2.3.2. Universo

2.3.2.1. Caracterización del universo

a) Criterios de Inclusión:

- Usuarios nuevos que asisten a la Clínica dental Privada
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que acepten colaborar con la investigación.

b) Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes que no acepten colaborar con la investigación.

2.3.2.2. Tamaño del universo

El universo se encontró conformado por 36 usuarios externos nuevos..

2.3.3. Muestra

Se estudió al total de la población como muestra, por ello la muestra se conformó por 36 usuarios externos.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Se coordinó con el administrador de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, para que se puedan recolectar los datos y también con los usuarios para lograr su consentimiento.

3.2. Recursos

3.2.1. Recursos Humanos:

- **Investigadora:** Fernanda de la Flor Rodríguez Farfán
- **Asesor:** Mg. Renan Fernando Tejada

3.2.2. Recursos Físicos

El lugar donde se realizó la investigación fue la sala de espera de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa.

3.2.3. Recursos Económicos

El presupuesto de la investigación fue autofinanciado por la autora.

3.3. Validación de los instrumentos

Ambos instrumentos han sido validados por juicio de expertos, validados en la tesis sustentada en el año 2019 cuyo autor es Walde Montes, Alvaro Ramiro: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD SEMI RURAL PACHACUTEC. AREQUIPA, 2018”** y tiene una confiabilidad de cuyos resultados es 0.92 para el instrumento de satisfacción del usuario, respectivamente; lo que asegura que el instrumento es confiable para la realización del estudio (8).

Y en el año 2024 cuyo autor es Grimaldo Serrano, Samanta Syomara: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y GESTIÓN DE MARKETING EN LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LOS RESIDENTES DE LA ESPECIALIDAD DE LA**

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNMSM. LIMA 2023” en los residentes de la especialidad de la Facultad de Odontología de la UNMSM, respectivamente (9).

3.4. Estrategia para manejar los resultados

3.4.1. Plan de procesamiento

a. Tipo de procesamiento

El procesamiento de datos se realizó de forma automatizada utilizando los siguientes softwares:

- Procesador de datos y tablas Microsoft Excel XP.
- Programa Estadístico SPSS V 27.

1.1.1. Manejo de las operaciones de sistematización

a. Clasificación

La información se recopiló mediante un formulario de preguntas y se organizó en una matriz de sistematización.

b. Conteo

Se obtuvo de forma automática a través de la matriz de recuento.

c. Tabulación

Se realizaron tablas de doble entrada.

d. Graficación

Se utilizaron gráficos de barras simples.

3.5. Plan de análisis de datos

3.5.1. Tipo de Análisis

Cuantitativo, bivariado, categórico, relacional.

3.5.2. Tratamiento estadístico a utilizar

Tabla 6

Tratamiento estadístico a utilizar

VARIABLE	TIPO	ESCALA DE MEDICION	ESTADISTICA DESCRIPTIVA	PRUEBA
Nivel de Satisfacción	Ordinal	Ordinal	Frecuencias Absolutas	X ² de independencia
Gestión Administrativa	Cualitativa	Nominal	Frecuencias relativas	





CAPÍTULO III RESULTADOS

1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICO

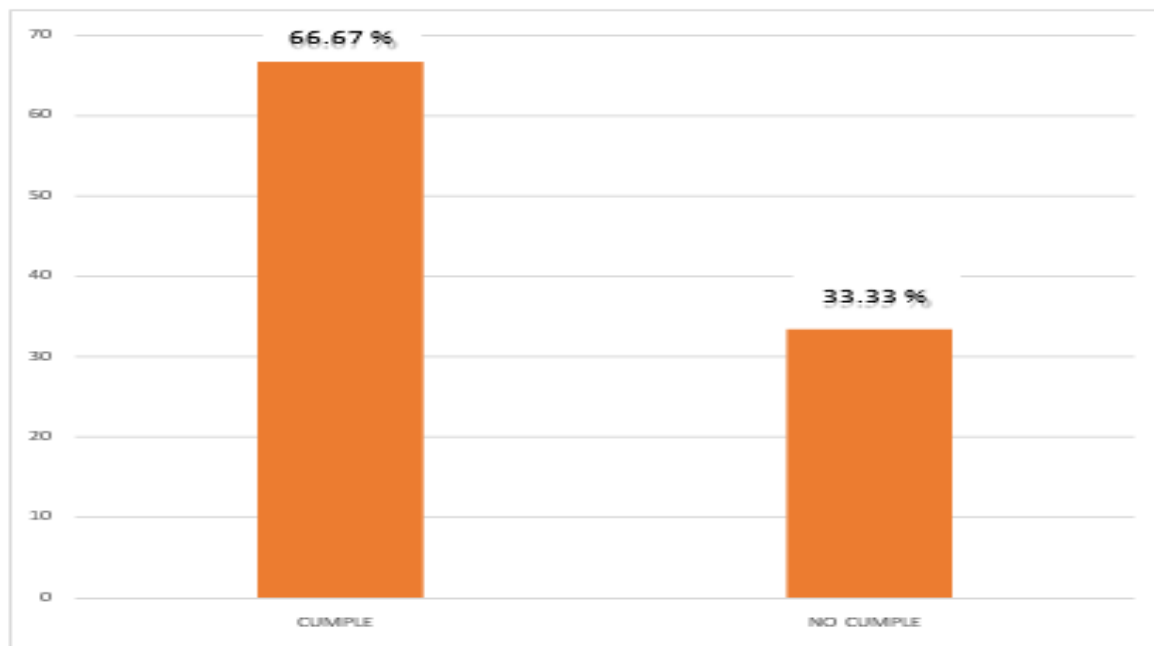
1.1. Gestión Administrativa

Tabla 7

Planificación de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario

PLANIFICACIÓN	N.º	%
CUMPLE	24	66.67
NO CUMPLE	12	33.33
TOTAL	36	100.00

La mayoría de los usuarios externos percibieron que la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, cumple con la planificación administrativa con el 66.66%. De otro lado, el incumplimiento fue registrado con el 33.33% de los casos.

Gráfico 1**Planificación de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario**

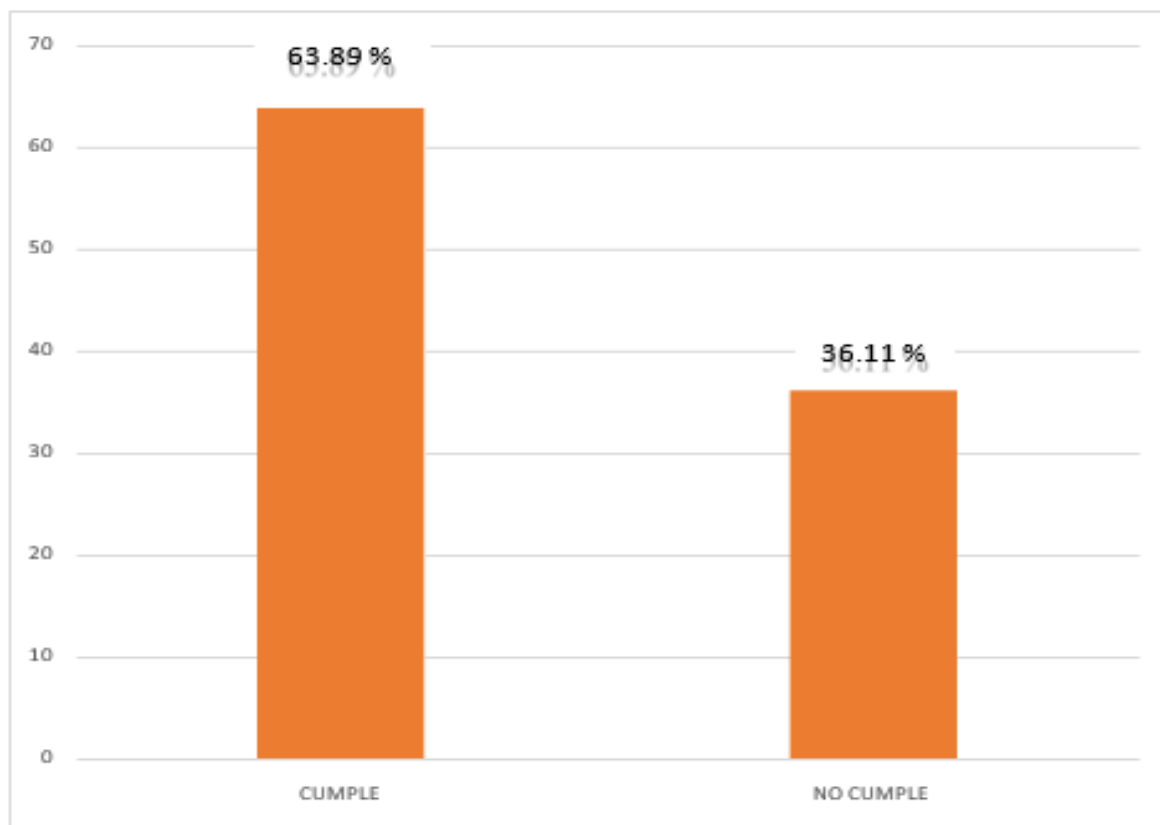
Del 100% de los participantes, se encontraron 24 usuarios que consideran que cumple la planificación de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa y 12 usuarios percibieron que no cumple con esta labor.

Tabla 8
Organización de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario

ORGANIZACION	N.º	%
CUMPLE	23	63.89
NO CUMPLE	13	36.11
TOTAL	36	100.00

El cumplimiento de la organización administrativa de la mencionada clínica, de acuerdo con la percepción del usuario externo fue notoriamente mayor que el incumplimiento, en razón a los porcentajes respectivos del 63.89% y 36.11%.

Gráfico 2

Organización de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la percepción del usuario

Del total de participantes que participaron, se encontró que 24 usuarios creyeron que cumplen en la organización de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa. Por lo tanto, se encontró que 11 usuarios con el 30.55% pensaron que no cumple con dicha función.

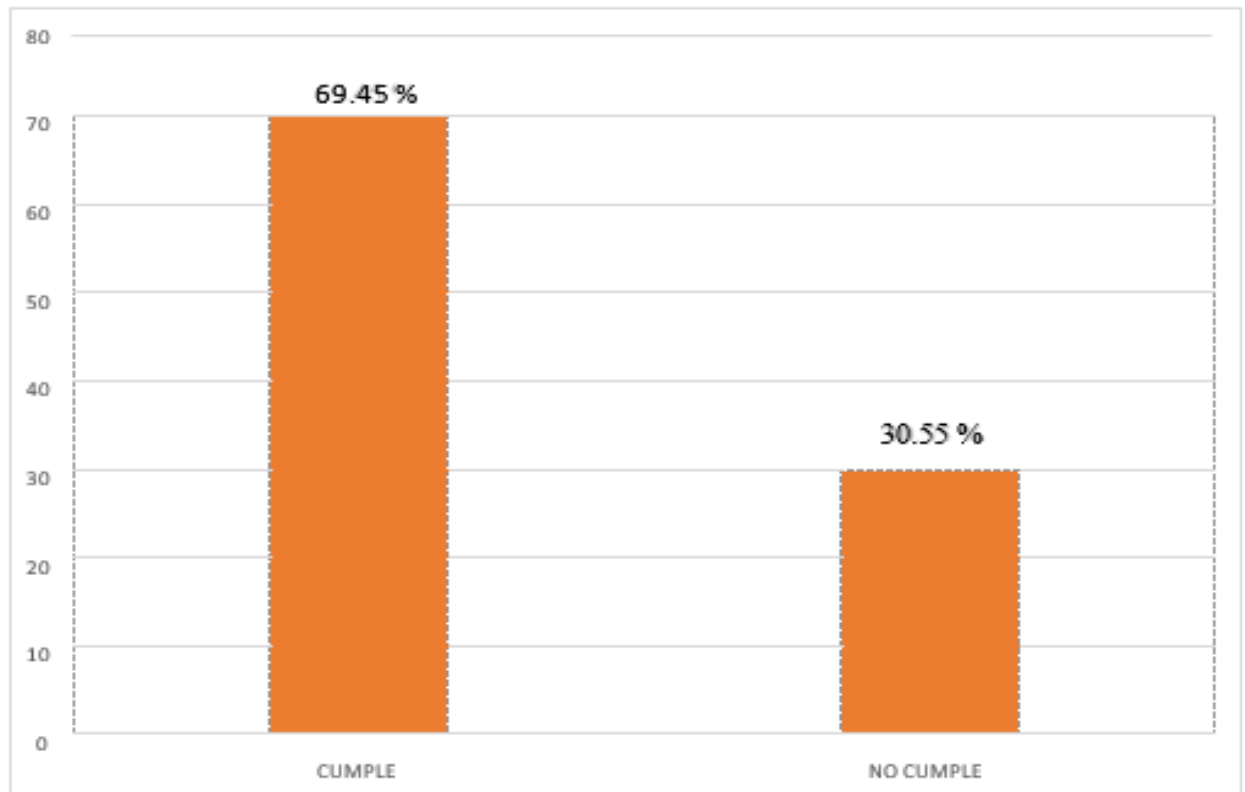
Tabla 9
Dirección de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la Percepción del usuario

DIRECCION	N.º	%
CUMPLE	25	69.45
NO CUMPLE	11	30.55
TOTAL	36	100.00

En la presente tabla, podemos observar que el resultado mayor, por apreciación del usuario, cumple con la dirección administrativa con el 66.45% y no cumple con un 30.55%.

Gráfico 3

Dirección de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa, en la Percepción del usuario

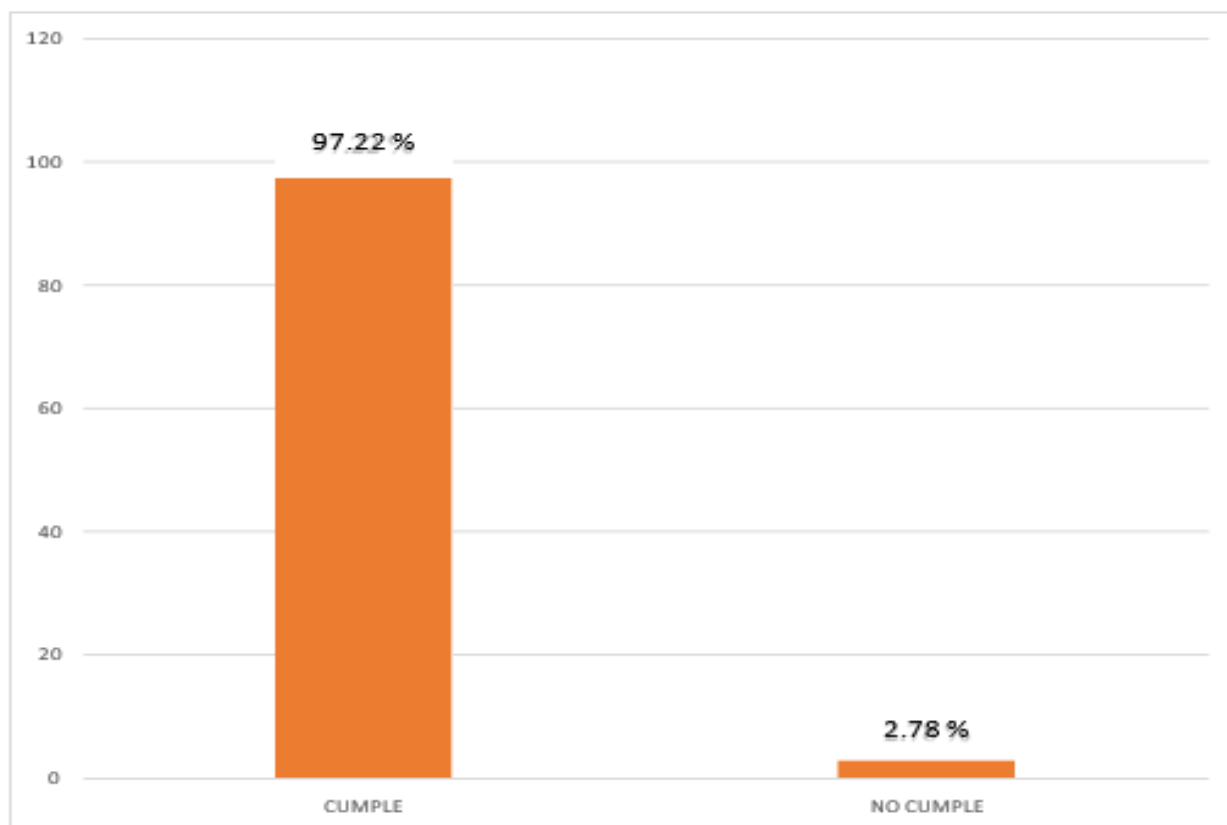


En el gráfico 3, se presenta la distribución de la Clínica Dental Privada Multident Arequipa cumple o no con la función de dirección según su gestión administrativa, donde 25 usuarios dijeron que cumple y 11 que no cumple su labor.

Tabla 10**Control de la Clínica Dental Privada Arequipa, en la percepción del usuario**

CONTROL	N.º	%
CUMPLE	35	97.22
NO CUMPLE	1	2.78
TOTAL	36	100.00

En la tabla, acerca de gestión administrativa según el control, se define que la población califica que cumple con 97.22% y que incumple con 2.78%, lo que reafirma el buen control que presenta la clínica frente a sus pacientes.

Gráfico 4**Control de la Clínica Dental Privada Arequipa, en la percepción del usuario**

De todos los usuarios, en el grupo cumple se encontraron 35 participantes que afirmaron que dicha Clínica realiza esta función, donde 1 participante indicó que no es así.

Tabla 11

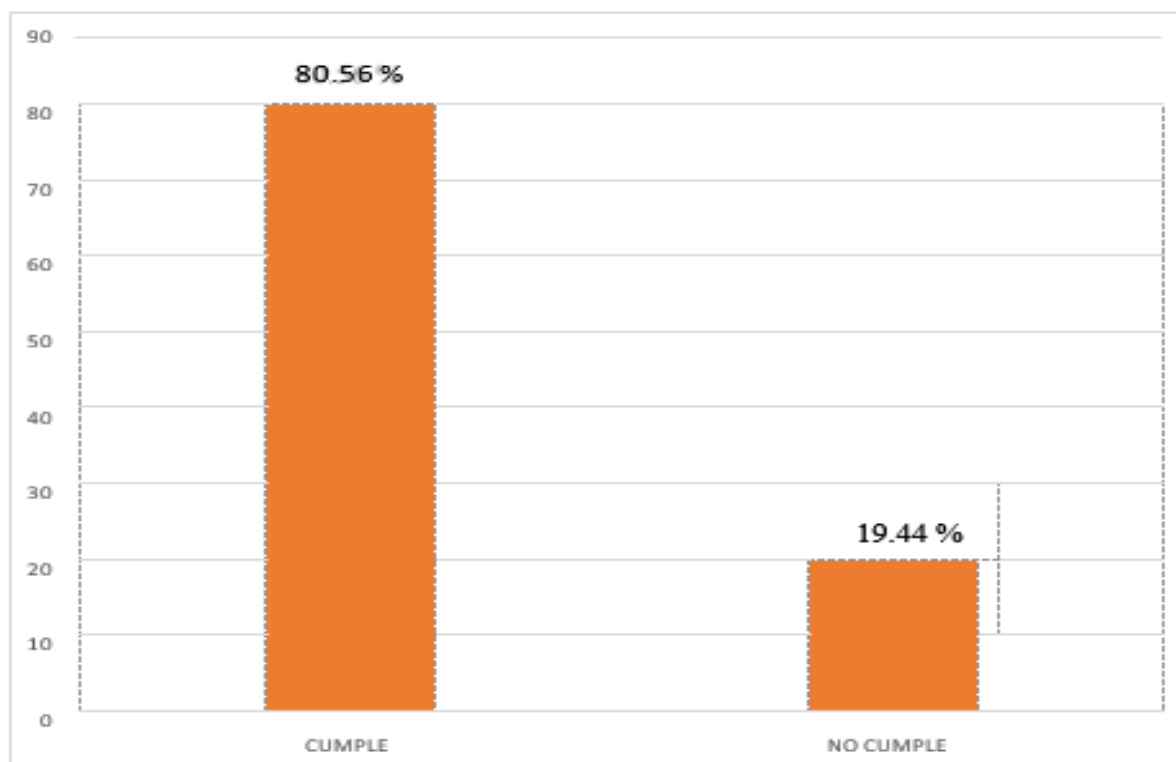
**Apreciación General de la Gestión Administrativa de la Clínica Dental Privada
Multident Arequipa, en la percepción Del usuario**

GESTION ADMINISTRATIVA	N.º	%
CUMPLE	29	80.56
NO CUMPLE	7	19.44
TOTAL	36	100.00

En dicha tabla, acerca de la administración según los valores, los pacientes investigados en su mayoría consideran que cumple con 80.56% y por lo tanto incumplen con un 19.44%, considerando que deberían de trabajar más en esta área para la aprobación de los pacientes.

Gráfico 5

**Apreciación General de la Gestión Administrativa de la Clínica Dental Privada
Multident Arequipa, en la percepción Del usuario**



En dicha gráfica, según la valoración de la Gestión Administrativa la mayoría de los usuarios afirmaron que cumple con un 80.56% y el 19.44% piensan que no cumplen con esta labor en la Clínica.

1.1.Nivel De Satisfacción

Tabla 12

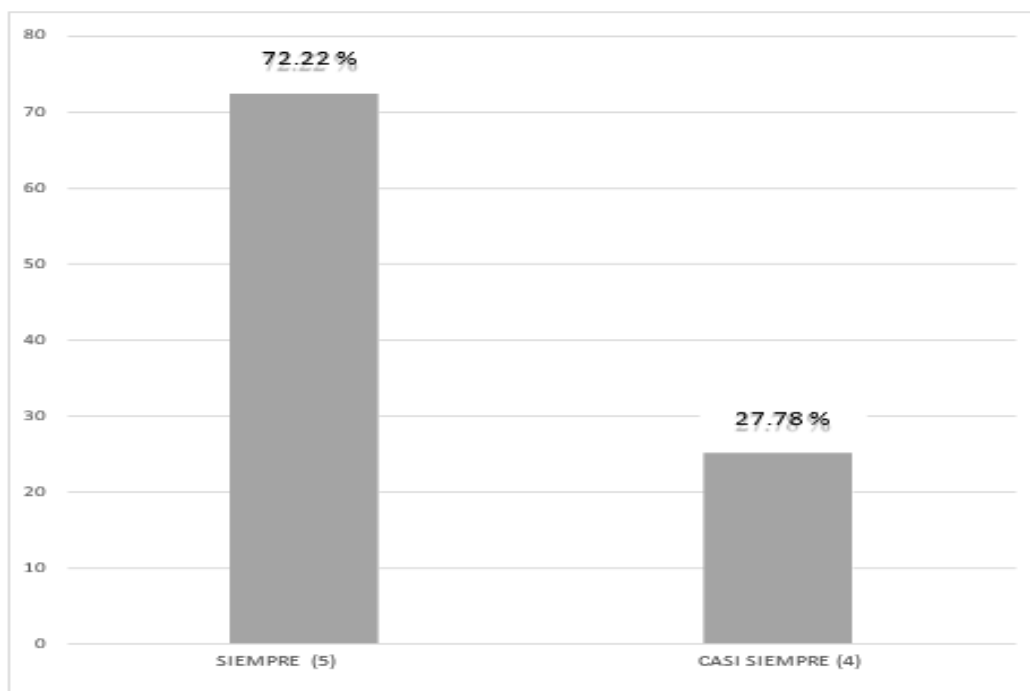
**Confiabilidad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada
Multident, Arequipa**

CONFIABILIDAD	N.º	%
SIEMPRE (5)	26	72.22
CASI SIEMPRE (4)	10	27.78
TOTAL	36	100.00

La mayoría de los usuarios consideran que la confiabilidad se dio con valores de siempre en un 72.22%, seguido por casi siempre con el 27.78%.

Gráfico 6

**Confiabilidad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada
Multident, Arequipa**



En este grafico se observa que prevalecen siempre según los usuarios, seguido de casi siempre.

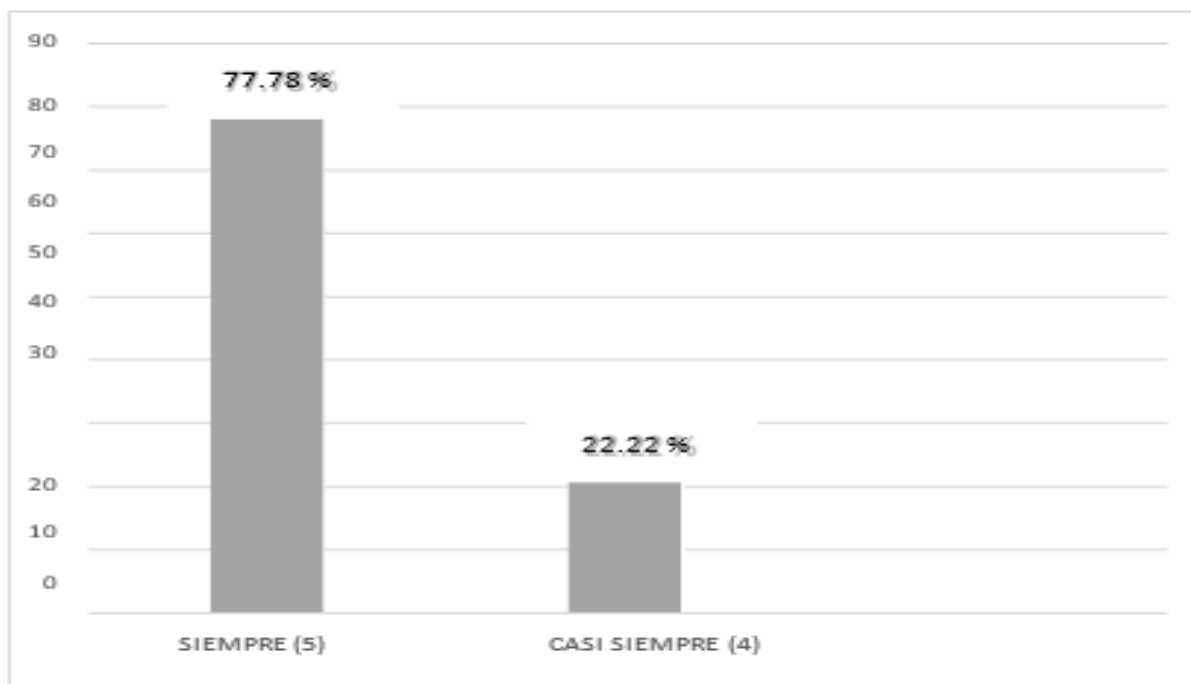
Tabla 13**Validez según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident,
Arequipa**

VALIDEZ	N.º	%
SIEMPRE (5)	28	77.78
CASI SIEMPRE (4)	8	22.22
TOTAL	36	100.00

Se observa que la validez, según los pacientes evaluados, fue de siempre con un 77.78%, seguido por el calificativo de casi siempre con 22.22%.

Gráfico 7

**Validez según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident,
Arequipa**



Del total de usuarios que participaron en darle un valor a la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa indicaron que siempre demuestran validez mientras tanto, la minoría afirmaron que casi siempre realizar esta acción.

Tabla 14

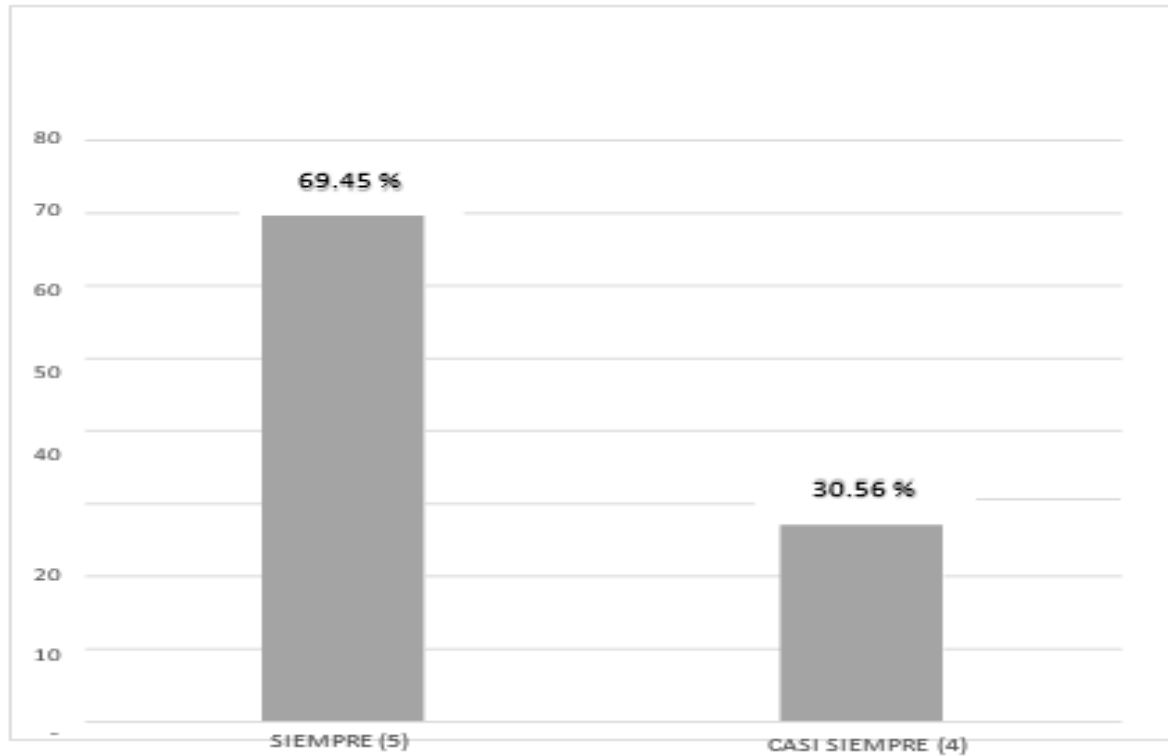
**Lealtad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident,
Arequipa**

LEALTAD	N.º	%
SIEMPRE (5)	25	69.45
CASI SIEMPRE (4)	11	30.56
TOTAL	36	100.00

Mayormente los usuarios indicaron que la lealtad se dio siempre en un 69.45%, continuando con casi siempre con el 30.56%.

Gráfico 8

**Lealtad según la percepción del usuario de la Clínica Dental Privada Multident,
Arequipa**



En este gráfico, se observa que prevalece con 69.45% que siempre estuvieron satisfechos según los usuarios, seguido de casi siempre lo estuvieron.

Tabla 15

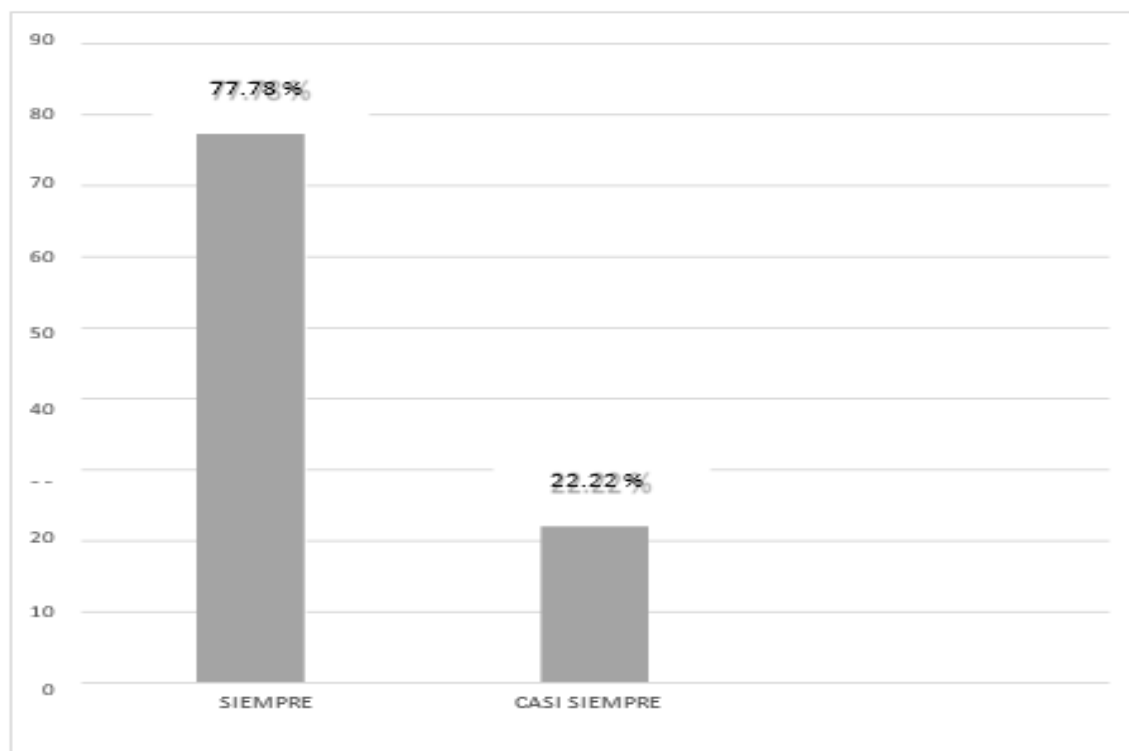
**Apreciación General del nivel de satisfacción del usuario de la Clínica Dental Privada
Multident, Arequipa**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N.º	%
SIEMPRE (5)	28	77.78
CASI SIEMPRE (4)	8	22.22
TOTAL	36	100.00

La mayoría de los usuarios consideran que el nivel de satisfacción de la clínica se dio casi siempre en un 77.78%, continuando con casi siempre con el 22.22%

Gráfico 9

**Apreciación General del nivel de satisfacción del usuario de la Clínica Dental Privada
Multident, Arequipa**



De todos los usuarios, en el grupo que siempre estuvieron satisfechos se encontraron 28 participantes, donde 8 participante indico que casi siempre estuvieron.

Tabla 16

**Relación del nivel de satisfacción del usuario con la gestión administrativa de la
Clínica Dental Privada Multident, Arequipa**

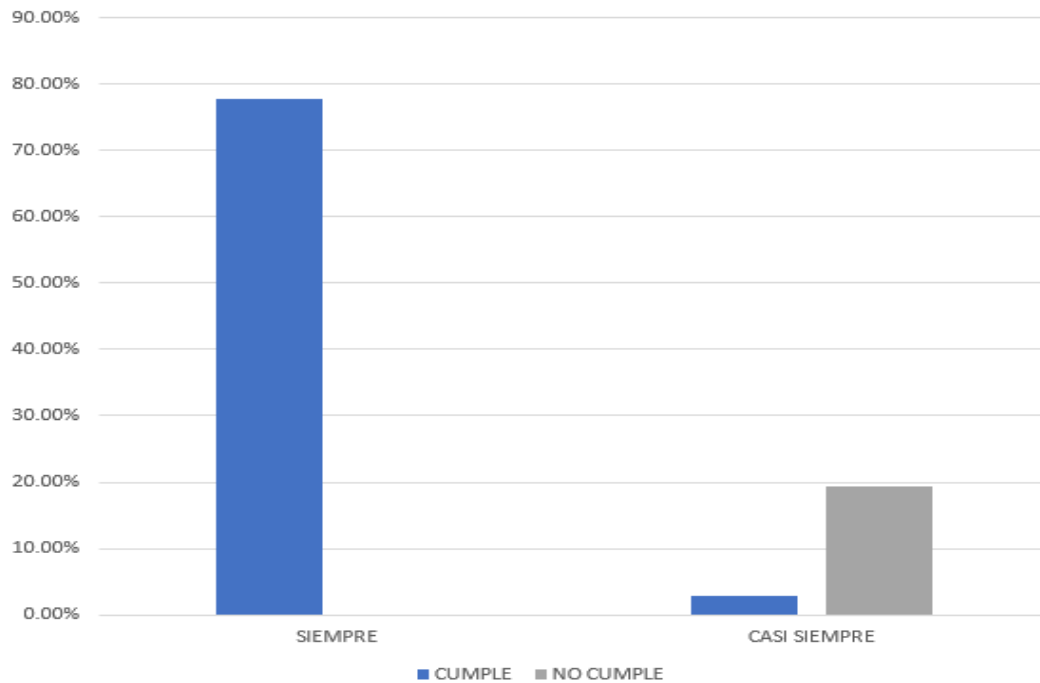
NIVEL DE SATISFACCIÓN	GESTIÓN ADMINISTRATIVA				TOTAL	
	CUMPLE		NO CUMPLE		N.º	%
	N.º	%	N.º	%		
SIEMPRE (5)	28	77.98	0	0	28	77.78
CASI SIEMPRE (4)	1	2.78	7	19.44	8	22.22
TOTAL	29	80.56	7	19.44	36	100

χ^2 : 11.15 p < 0,05 p = 0,000 SS

La categoría de “siempre” del nivel de satisfacción se relacionó mayormente con el cumplimiento de la gestión administrativa con el 77.78%. En cambio, la categoría de “casi siempre” se asoció predominantemente al no cumplimiento de dicha gestión, con el 19.44%. Según la prueba de χ^2 , existe relación estadística significativa de la gestión administrativa de la clínica y el nivel de satisfacción del usuario.

Gráfico 10

**Relación del nivel de satisfacción del usuario con la gestión administrativa de la
Clínica Dental Privada Multident, Arequipa**



En este gráfico se observa que la categoría de “siempre” del nivel de satisfacción se correlaciona mayormente con el cumplimiento de la gestión administrativa, por otro lado, la categoría de “casi siempre” se asoció principalmente al no cumplimiento de dicha gestión.

Tabla 17
Calculo del χ^2

COMBINACIONES	O	E	O-E	(O-E) ²	$\chi^2 = \sum (O-E)^2/E$
S-C	28	22.56	5.44	10.89	0.48
S-NC	0	5.44	5.44	10.89	2
CS-C	1	6.44	5.44	10.89	1.69
CS-NC	7	1.56	5.44	10.89	6.98
TOTAL	36				$\chi^2 = 11.15$

V.C: 3.84

χ^2 : 11.15

N. S= 0.05

Leyenda:

S-C: Siempre Cumple

S-NC: Siempre No Cumple

CS-C: Casi Siempre Cumple

CS-NC: Casi Siempre No Cumple

Según la prueba de χ^2 , existe relación estadística significativa de la gestión administrativa de la clínica y el nivel de satisfacción del usuario.

DISCUSIÓN

Los hallazgos revelaron que la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident en Arequipa fue percibida positivamente por la mayoría de los usuarios externos, alcanzando un 80.56%. Esto indica que los usuarios consideran que la clínica cumple adecuadamente con esta función fundamental. En cuanto al nivel de satisfacción, el 77.78% de los usuarios expresó estar siempre satisfechos, seguidos por aquellos que casi siempre lo estaban.

Además, según la prueba de χ^2 , se encontró una relación estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción del usuario ($p < 0.05$).

Sarrazola, Castaño, Sánchez, García, Arévalo y Peláez, en su tesis sobre la satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia, informan que el nivel de satisfacción alcanzó el 100% de los encuestados. Este hallazgo coincide parcialmente con los resultados obtenidos en el presente estudio (20).

Tello halló que la mayoría de los usuarios reporta un nivel de satisfacción medio, un resultado que contrasta con la presente investigación, la cual revela que los usuarios se mostraron siempre satisfechos (33).

En el estudio realizado por Córdova con 120 pacientes, se reportó que el 37.5% de ellos percibió la gestión administrativa de manera positiva, y un porcentaje equivalente, el 37.5%, se mostró satisfecho con el nivel de atención recibido. Además, se estableció una relación significativa entre la gestión administrativa y el nivel de satisfacción en la clínica (25).

Cárdenas, en su tesis sobre la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Sandrita Pérez del Pedregal en Arequipa, reporta una fiabilidad del 44.26% entre los participantes. Este hallazgo refleja una considerable coincidencia con los resultados de la presente investigación (26).

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** En relación con la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident en Arequipa, la mayoría de los usuarios externos, un 80.56%, perciben que la clínica cumple adecuadamente con esta importante función. Por otro lado, solo un 19.44% considera que hay incumplimiento en este aspecto.
- SEGUNDA:** En lo que concierne al nivel de satisfacción, el 77.78% de usuarios estuvieron siempre satisfechos, seguido por aquellos que casi siempre lo estuvieron con el 22.22%.
- TERCERA:** Según χ^2 , existe relación estadística significativa entre gestión administrativa de la clínica mencionada y el nivel de satisfacción del usuario. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de independencia y se acepta la hipótesis alterna o de investigación, con un nivel de significación de $p < 0.05$.

RECOMENDACIONES

A los nuevos tesis de la facultad de odontología se sugiere:

- 1 Investigar la relación entre la calidad del servicio odontológico recibido en la Clínica Dental Privada Multident, Arequipa y el nivel de satisfacción del usuario externo, con la finalidad de determinar en qué medida la calidad de la atención influye en la aceptación del paciente.
- 2 Investigar la posible relación entre el nivel de calificación de los especialistas que brindan atención odontológica y el nivel de satisfacción del usuario, a efecto de conocer si la preparación y capacitación post profesional, influyen en la satisfacción del paciente.
- 3 Investigar la relación entre gestión administrativa y calificación post profesional del odontólogo, con el objeto de establecer constantes de ocurrencia entre ambas variables.
- 4 A la gerencia realizar estudios de satisfacción en forma periódica, por lo menos dos veces al año, para poder tener una mejora constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pérez Cantó, M L Maciá Soler, V M González Chordá. Satisfacción de los usuarios en 2 hospitales con diferentes modelos de gestión. [Internet]. 2018 Nov-Dic [citado 2024 Mayo 11]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30503559/>
2. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico CEPLAN. [Internet] edu.pe. Planeamiento Estratégico, 2002 [2024 Mayo 11]; 13-17. Disponible en: <https://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/DISPOSITIVOS%20LEGALES%20VIGENTES%20EN%20LA%20ADM%20PUBLICA/08%20SIST.%20%20ADM.%20DE%20PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO/PLANEAMIENTO%20ESTRATEGICO.pdf>
3. Borja Jorda C. Plan estratégico para la clínica dental entre ponts. [Tesis de Master]. España; Universidad Politécnica de Valencia; 2022.
4. Cuenca S. Planeación estratégica para el período 2021 para la clínica de especialidades dentales OM dental Universidad Politécnica Salesiana. edu.ec [Internet] año [consultado]. Mayo 11 2024, Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21584/1/ups-ct009489.pdf>
5. Rojas, J. En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de salud. conexiones. Esan [Internet]. 2018 [consultado 2024 May 11], Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-consiste-la-gestion-por-procesos-de-las-instituciones-de-salud>
6. Farach, Dongo G. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al centro odontológico Pacific Dent Odontología y Estética Facial EIRL. Arequipa, 2022. [Tesis Maestría]. Arequipa, Universidad Católica de Santa María, 2022.
7. Ministerio de salud. Ley de trabajo del cirujano dentista - Ley N° 27878 decreto supremo. gob.pe. [Internet]; [consultado 2024 May 11]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/282693/254462_L27878-2002.pdf20190110-18386-42vwf3.pdf

8. Walde, Montes A. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología en el centro de salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018 [Tesis Maestría]; Arequipa; Universidad Católica de Santa María, 2022.
9. Grimaldo, Serrano S. Gestión administrativa y gestión de marketing en la práctica profesional de los residentes de la especialidad de la facultad de odontología de la UNMSM. Lima 2023. [Tesis pregrado] Lima; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2023.
10. Hernández, Salazar P. La importancia de la satisfacción del usuario [Internet] [Consultado 2024 May 11]; vol. 34, 349-368. Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/dcin/article/view/36463/35311>
11. Schiaffino, A. Caminal, J. Sánchez, E. El análisis por segmentos de población insatisfecha: una propuesta para optimizar la información de las encuestas de satisfacción global. [Internet] [consultado 2024 May 11]; Pag 4-10. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X02774678>
12. Pacheco Ortiz J. Importancia e impacto de la ingeniería de confiabilidad. [Internet] [citado 2024 May 14]. 2020. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/importancia-e-impacto-la-ingenieria-confiabilidad/>.
13. Hayes, B. Cómo medir la satisfacción del cliente. [Internet] [consultado 2024 Mayo 14]. Pág. 61-65. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/c%3%b3mo_medir_la_satisfacci%3%b3n_del_cliente.html?id=dicscdbb6icc
14. Manrique Chávez, J. Administración y gestión en estomatología. [Internet] [consultado 2024 Mayo 14]; 2018 28(2), 69. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n2/a01v28n2.pdf>
15. Arenas, J. Mamani, S. Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Universo S.A.C año 2021. [Tesis pregrado]; Arequipa, Universidad Católica de Santa María.

16. Jornet, P. La gestión en odontología. [Internet] [consultado Mayo 14 2024]; Tercera parte. 2006. Disponible en: https://gacetadental.com/wp-content/uploads/OLD/pdf/176_CIENCIA_Gestion_Odontologia.pdf
17. Oudong, MD. Jiaqi, BM. Lin, BM. Chen, BM. Guo, BM. Fong, Tszhei MB. Qian, R. Luo, MB. Zeng, MB. La eficacia del nuevo sistema de gestión de la red de prácticas médicas. Medicine. [Internet] [consultado 2024 May 14]. 2019. Disponible en: https://journals.lww.com/md-journal/fulltext/2019/02150/the_efficacy_of_the_new_medical_internship.28.aspx
18. Quecursar. La planificación, base para la gestión administrativa. Que Cursar. [Internet] [consultado 2024 May 14]. 2020. Disponible en: <https://www.quecursar.com/la-planificacion-base-para-la-gestion-administrativa>
19. Concepto. Gestión administrativa - concepto, funciones y características. Concepto. [internet]. [consultado 2024 Mayo 14]. Disponible en: <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
20. Sarrazola, A. Castaño, M. Satisfacción de los pacientes atendidos en clínica odontológica de la universidad cooperativa de Colombia. [Internet] [consultado 2024 Mayo 14]. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1397>
21. Largo, C. Samaniego, M. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del centro de Dialilife - cuenca 2017. [Internet] [consultado 2024 Mayo 14]. Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30385/1/proyecto%20de%20investigaci%c3%93n.pdf>
22. Romero, A. Hernández, M. Caballero, M. López, F. Gestión administrativa apoyada en un modelo educativo – administrativo para las modalidades alternativas de educación. [Internet] [consultado 2024 Mayo 14]. 2020. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/65086>
23. Leal Arana, E. Quispe, C. Gestión por procesos para mejorar la eficiencia operativa del centro odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. [Tesis Maestría]; Cajamarca, Universidad Cesar Vallejo.

24. Ccahua Huamán, C., Iván, J. Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma: iso 9001: 2008 para una empresa de suministro de equipos informáticos y servicios de soporte técnico. [Tesis pregrado], Lima, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
25. Cordova, D. Gestión administrativa y satisfacción del paciente de una clínica odontológica 2023. [Tesis Maestría]; Lima, Universidad Cesar Vallejo.
26. Cárdenas, N. Relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud Sandrita Pérez del pedregal, Arequipa, 2017. [Tesis Maestría]; Arequipa, Universidad Católica de Santa María.
27. Rivera, A. Propuesta para mejorar la competitividad de una clínica dental en Arequipa para el año 2023-2024. [Tesis pregrado]; Arequipa, Universidad Católica de Santa María.
28. Herrera, E. Gestión de consultorios odontológicos y su relación con la calidad de vida profesional durante la pandemia covid-19. Arequipa, 2021. [Tesis Maestría]; Arequipa, Universidad Católica de Santa María.
29. Miranda, M. Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la universidad católica de santa maría. Arequipa 2017. [Tesis pregrado]; Arequipa, Universidad Católica de Santa María.
30. Zendesk. 5 consejos para conseguir la fidelidad del cliente. Blog de Zendesk. [internet] [Consultado 17 de setiembre 2024]. 2024. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/fidelidad-del-cliente/>
31. Educa Edtech Group. Que es y para qué sirve la gestión administrativa. [internet]. [Consultado 17 de setiembre 2024]. 2020. Disponible en: <https://www.euroinnova.com/que-es-y-para-que-sirve-la-gestion-administrativa>
32. Guevara, J. Empoderamiento de la mujer y gestión administrativa en directoras de instituciones educativas públicas del nivel inicial de Trujillo. [Tesis Maestría], Trujillo, Universidad Privada del norte. 2023.

33. Tello Marreros WR. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>





ANEXO N.º 1

CUESTIONARIO DE SATISFACCION

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Estimados pacientes de la "Clínica Dental Privada Multident AQP", que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la relación de la satisfacción del usuario que se brinda en la clínica dental a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario.

Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

Muchas gracias.

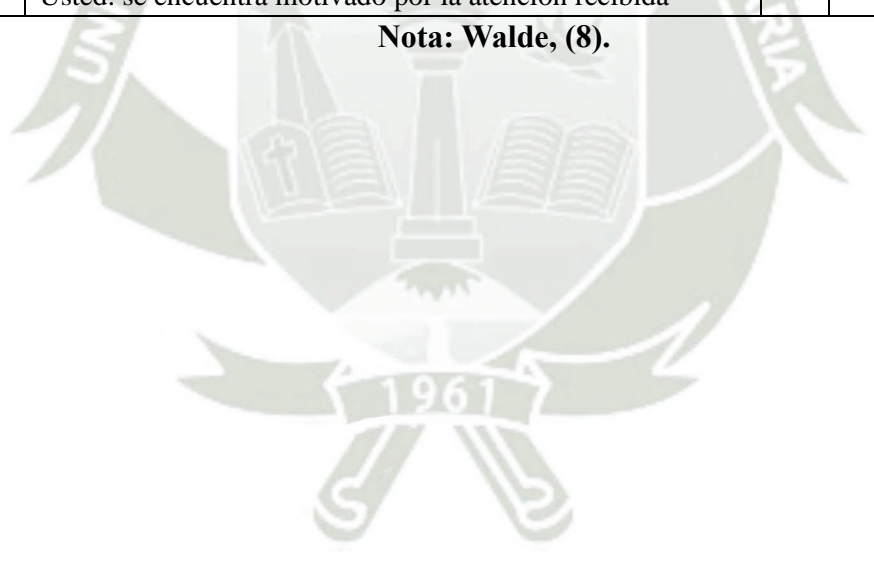
NUNCA	1
RARA VEZ	2
A MENUDO	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Instrucciones: Marque (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda

Nº	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					

	VALIDEZ					
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental de la clínica dental cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD					
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza la clínica dental					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Nota: Walde, (8).



ANEXO N.º 2

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA: CUESTIONARIO

Nº	PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (PLANIFICACIÓN)			
1	Planifica los procedimientos que tiene la clínica dental.		
2	La planeación y planificación involucra la participación de todos los trabajadores.		
3	Los objetivos en la clínica dental son conocidos por todas las personas.		
4	La misión y visión están de acuerdo a los objetivos que persiguen la institución.		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ORGANIZACIÓN)			
5	Se cumplen con los acuerdos que se establecen en la institución.		
6	Hay buena comunicación para vincularse con los trabajadores.		
7	La institución tiene una estructura organizativa, siendo el organigrama su representación gráfica.		
8	Los trabajadores puedan interactuar y cooperar para alcanzar las metas organizativas.		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (DIRECCIÓN)			
9	La gerencia de administración dirige a sus trabajadores con buen liderazgo.		
10	La gerencia reconoce el buen trabajo de sus trabajadores.		
11	La comunicación es la más óptima para comunicarse con sus compañeros y jefes.		
12	Supervisan que estén realizando los procedimientos adecuados.		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA (CONTROL)			
13	Se establecen estándares de desempeño.		
14	Se comparan los objetivos iniciales con los objetivos presentes.		
15	Se corrige el rumbo en caso de desviación de objetivos.		
16	Se hace control de egresos e ingresos de la institución.		

Nota: Walde, (8).

ANEXO N.º 3
MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

U.E	EDAD	GESTION ADMINISTRATIVA				A.G.	NIVEL DE SATISFACCION			A.G.
		PLANIFICACION	ORGANIZACIÓN	DIRECCION	CONTROL		CONFIABILIDAD	VALIDEZ	LEALTAD	
1	28	C	C	C	C	C	5	5	5	5
2	38	C	C	C	C	C	5	5	5	5
3	52	C	C	C	C	C	5	5	5	5
4	40	C	C	C	C	C	5	5	5	5
5	29	C	NC	C	C	C	5	5	5	5
6	36	C	C	C	C	C	5	5	5	5
7	31	NC	C	C	C	C	5	5	5	5
8	22	C	NC	C	C	C	4	5	5	5
9	27	NC	NC	C	C	NC	5	4	4	4
10	25	C	NC	C	C	C	5	5	4	5
11	42	C	C	NC	C	C	5	5	4	5
12	45	C	C	C	C	C	5	5	5	5
13	33	C	C	NC	C	C	5	4	5	5
14	26	NC	NC	NC	C	NC	3	4	4	4
15	41	C	NC	NC	C	C	4	4	5	4
16	53	C	C	C	C	C	5	5	5	5
17	29	C	C	C	C	C	5	5	5	5
18	36	NC	C	C	C	C	5	5	5	5
19	55	NC	NC	NC	C	NC	4	4	4	4
20	26	C	NC	C	C	C	5	5	5	5
21	23	NC	NC	NC	C	NC	4	4	4	4
22	20	C	C	NC	C	C	5	5	3	5
23	55	C	NC	C	C	C	5	5	5	5
24	21	NC	C	C	C	C	4	5	5	5
25	28	NC	NC	C	C	NC	4	5	4	4
26	25	C	C	NC	NC	NC	4	4	4	4
27	25	C	NC	C	C	C	5	5	4	5
28	28	C	C	C	C	C	5	5	5	5
29	25	C	C	C	C	C	5	5	5	5
30	52	NC	C	C	C	C	5	5	5	5
31	40	C	C	NC	C	C	5	5	5	5
32	27	C	C	C	C	C	5	5	5	5
33	36	NC	C	C	C	C	5	5	5	5
34	35	C	C	NC	C	C	5	5	5	5
35	22	NC	C	C	C	C	4	5	5	5
36	33	NC	NC	NC	C	NC	4	4	4	4

ANEXO N.º 4

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

EVALUACION POR JUICIO DE EXPERTOS

*MARQUE CON UN (X) SI LOS REACTIVOS CUMPLEN O NO CUMPLEN CON LOS CRITERIOS EVALUADOS

DIMENSION Y DOMINIOS	SUFICIENCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1ra Categoría: Confiabilidad							
ITEM Nº1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2da Categoría: Validez							
ITEM Nº1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3ra Categoría: Lealtad							
ITEM Nº1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
ITEM Nº2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		



CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS.
Yo, Sr(a) C.D Especialista Dr. Arcadio A. Quiroz Huerta identificado con el DNI N° 29714707
COP N° 2167

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento: CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO, a efectos de su aplicación a los que asisten a dicha clínica.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, formulo las siguientes apreciaciones (marque con una (x) SI o NO en cada criterio según su opinión).

N°	Criterios	SI	NO	Observaciones
1	El instrumento recupila la información que dará respuesta al problema planteado de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Se descompone adecuadamente variables e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	La estructura es compatible con la operalización de las variables.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Los reactivos del instrumento con claros y entendibles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	El numero de reactivos es adecuado para la aplicación del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	Existe coherencia en el orden y agrupación de los reactivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Concluyendo que el instrumento es: (X) Aplicable o () No aplicable


CENTRO ODONTOLÓGICO QUIROZ S.A.C.
Carlos Alberto Quiroz Huerta
GERENTE GENERAL
DNI: 29714707
FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

ITEM N°3						
ITEM N°4	/	/	/	/	/	/
ITEM N°5	/	/	/	/	/	/

Suficiencia: El reactivo comprende todos los aspectos del concepto

Pertinencia: El reactivo mide lo que tiene que medir

Claridad: Esta formulado con lenguaje aprobado y específico para la población designada

CENTRO ODONTOLÓGICO QUIROZ S.A.C.

 Carlos Alberto Quiroz Huerta
 GERENTE GENERAL
 DNI: 29714707

ITEM	SI	NO
1. El reactivo recoge la información que dará respuesta al problema planteado de la investigación.	/	
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	/	
3. Se descompone adecuadamente variables e indicadores.	/	
4. La estructura es compatible con la operacionalización de las variables.	/	
5. Los objetivos de muestreo son claros y entendibles.	/	
6. El instrumento es adecuado para la aplicación del test.	/	
7. Los objetivos de muestreo y selección de los reactivos.	/	

ANEXO N.º 5

CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la **Bachiller Fernanda Rodríguez Farfán**, de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es saber cuánto influye la relación del nivel de satisfacción y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder **1 cuestionarios**. Esto tomará aproximadamente **3 minutos** de su tiempo. Las respuestas a las preguntas serán marcadas, según su opinión y criterio personal.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será **confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación**. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bachiller **Fernanda Rodríguez Farfán**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es saber cuánto influye la relación del nivel de satisfacción y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident.

Me han indicado también que tendré que responder **1 cuestionarios**, lo cual tomará **aproximadamente 3 minutos**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante:

Edad:

Sexo:

Firma del Participante:

Fecha:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la **Bachiller Fernanda Rodríguez Farfán**, de la Universidad Católica de Santa María. La meta de este estudio es saber cuánto influye a relación del nivel de satisfacción y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder **1 cuestionarios**. Esto tomará aproximadamente **4 minutos** de su tiempo. Las respuestas a las preguntas serán marcadas, según su opinión y criterio personal.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será **confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación**. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas, le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la **Bachiller Fernanda Rodríguez Farfán**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es saber cuánto influye la relación del nivel de satisfacción y la gestión administrativa de la Clínica Dental Privada Multident.

Me han indicado también que tendré que responder **1 cuestionarios**, lo cual tomará **aproximadamente 4 minutos**.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el estudio en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante:

Edad:

Sexo:

Firma del Participante:

Fecha

ANEXO N.º 6
INFORME DE LA CLÍNICA

