

# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Gerencia en Salud



**Satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención en los servicios odontológicos de la institución privada Qhali kay dental clínica odontológica y el centro de salud público Porvenir Miraflores Arequipa 2020**

Tesis presentada por el Bachiller:

**Chavez Toledo Angel Vidal**

**ORCID: 0009-0007-9865-8511**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

**Asesora:**

**Doctora Portilla Miranda Serey Doris**

**ORCID: 0000-0002-1403-715X**

Arequipa – Perú

**2025**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 15 de Julio del 2024

**Dictamen: 000398-C-EPG-2024**

Visto el borrador del expediente 000398, presentado por:

**2018007121 - CHAVEZ TOLEDO ANGEL VIDAL**

Titulado:

**SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN CUANTO A LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS  
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE LA INSTITUCION PRIVADA QHALI KAY DENTAL CLINICA  
ODONTOLOGICA Y EL CENTRO DE SALUD PUBLICO PORVENIR MIRAFLORES AREQUIPA 2020**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**29229000 - CHOCANO ROSAS DE VIZCARRA TERESA JESUS  
DICTAMINADOR**



**29201360 - VILLANUEVA SALAS JOSE ANTONIO  
DICTAMINADOR**



**29714679 - ABARCA BENAVENTE VICTORIA  
DICTAMINADOR**



# Satisfacción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención en los servicios odontológicos de la institución privada Qhali kay dental clínica odontológica y el centro de salud público Porvenir

## INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

21%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica Madre y Maestra PUCMM Trabajo del estudiante	4%
2	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
6	periodicosalud.com Fuente de Internet	2%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%



Dedicatoria: A Dios padre, que guía mi camino, a mi familia por su comprensión y por ser luz (dami) en mi vida.

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue evaluar la satisfacción de los pacientes a través de la valoración de la calidad de los servicios odontológicos públicos y privados conforme se analizó la estructura y ofertas de servicios odontológicos especializados. Conocer la estructura de ambos sectores, dio a entender como el paciente capta los estándares de atención referidos al profesionalismo, especialidades, comodidad, bioseguridad, equipamiento y modernidad.

Corresponde a una investigación descriptiva correlacional, de corte transversal y de campo. La muestra estuvo integrada por un total de 80 pacientes, mayores de 18 años, que fueron elegidos en el área Odontológica de la institución privada y pública para lo cual se realizó un muestreo simple aleatorio.

Se aplicó la técnica de cuestionario y recolección de datos. El Modelo Servqual, mide la repercusión a través de la eficacia del servicio mediante las expectativas y percepciones de los pacientes en base a cinco dimensiones como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Los resultados obtenidos a través de las dimensiones utilizadas mostraron que los pacientes reconocen el predominio de la eficacia de los servicios odontológicos privados en paralelo con el servicio público, se encontraron diferencias significativas: institución privada; con una expectativa del servicio de 6,985% una eficacia del 6.003%, en la institución pública una expectativa del servicio de 6.99% y una eficacia del 3.489% considerando que la puntuación más alta según el cuestionario es de 7 puntos. Estos rangos de puntuación se extendieron para todas las dimensiones.

En conclusión, éste trabajo permitió entender las diferencias o semejanzas de los servicios brindados entre instituciones, públicas y privadas, el predominio de la eficacia en el sector privado en relación al sector público, de este modo extender un mejoramiento continuo para el sector salud odontológico en beneficio de los pacientes.

**Palabras claves:** Eficacia, especialidades, bioseguridad, fiabilidad, elementos tangibles.



## ABSTRACT

The main objective of this research was to evaluate patient satisfaction by assessing the quality of public and private dental services as the structure and offers of specialized dental services were analyzed. Knowing the structure of both sectors gave an understanding of how patients perceive the standards of care in terms of professionalism, specialties, comfort, biosafety, equipment and modernity.

It corresponds to a descriptive correlational, cross-sectional and field research. The sample consisted of a total of 80 patients, over 18 years of age, who were selected from the dental area of the private and public institution by simple random sampling.

The questionnaire and data collection technique was applied. The Servqual Model measures the impact through the effectiveness of the service by means of the expectations and perceptions of the patients based on five dimensions such as reliability, sensitivity, safety, empathy and tangible elements.

The results obtained through the dimensions used showed that patients recognize the predominance of the effectiveness of private dental services in parallel with the public service, significant differences were found: private institution; with an expectation of the service of 6.985% an effectiveness of 6.003%, in the public institution an expectation of the service of 6.99% and an effectiveness of 3.489% considering that the highest score according to the questionnaire is 7 points. These score ranges were extended to all dimensions.

In conclusion, this work allowed to understand the differences or similarities of the services provided between public and private institutions, the predominance of efficiency in the private sector in relation to the public sector, thus extending a continuous improvement for the dental health sector for the benefit of patients.

Key words: Efficiency, specialties, biosafety, reliability, tangible elements.



## ÍNDICE GENERAL

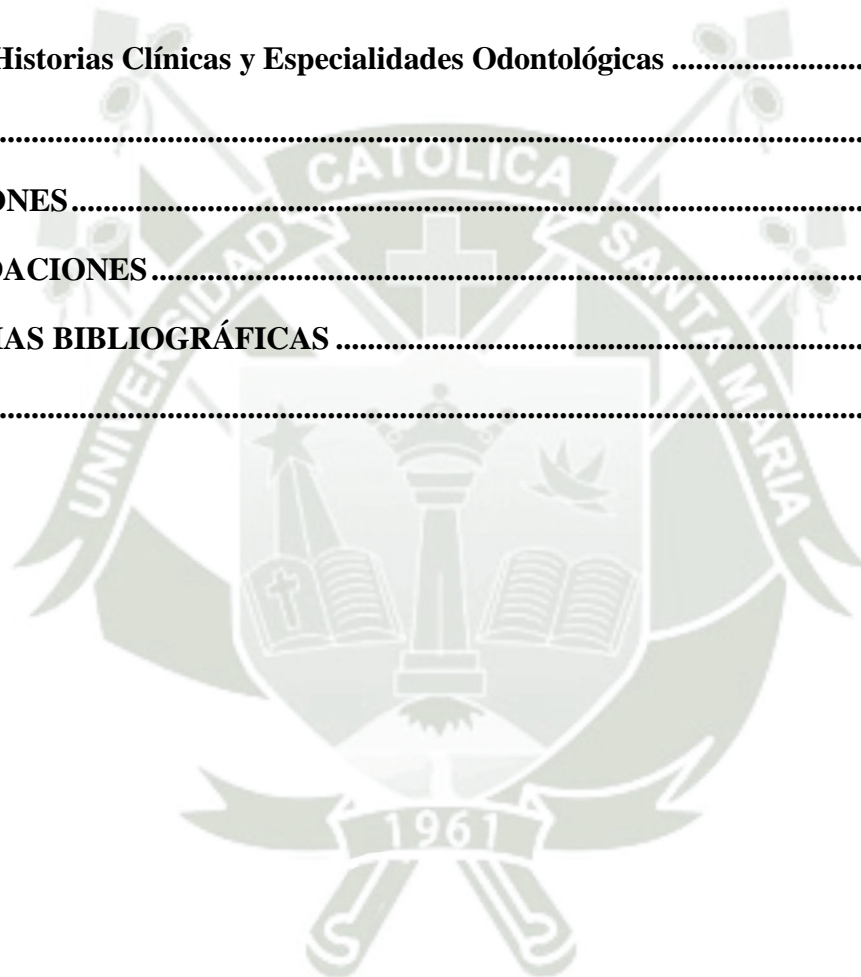
**DEDICATORIA**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. Marco Conceptual .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Servicio Odontológico .....</b>	<b>4</b>
<b>a.1 Historia clínica.....</b>	<b>6</b>
<b>b.1 Especialidades o áreas Odontológicas .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Calidad – Odontología .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3 Escala De Servqual.....</b>	<b>20</b>
<b>2. Antecedentes Investigativos .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Antecedentes Nacionales .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
<b>1. Técnicas e Instrumentos Verificación.....</b>	<b>26</b>
<b>1.1 Técnica .....</b>	<b>26</b>
<b>1.2 Instrumentos .....</b>	<b>28</b>
<b>1.2.1 Modelo del Instrumento.....</b>	<b>28</b>
<b>1.2.2 Cuadro de Coherencia .....</b>	<b>32</b>
<b>2. Tipo y Nivel de estudio.....</b>	<b>34</b>
<b>3. Campo de Verificación.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Ubicación Espacial .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Ubicación Temporal.....</b>	<b>34</b>
<b>3.3 Unidades de Estudio.....</b>	<b>34</b>

<b>CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSION.....</b>	<b>37</b>
<b>1. Resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>1.1 Características de la Población .....</b>	<b>38</b>
<b>1.2 Paralelo y análisis de instituciones .....</b>	<b>39</b>
<b>1.3 Satisfacción y Expectativa .....</b>	<b>40</b>
<b>1.4 Evaluación de dimensiones .....</b>	<b>43</b>
<b>1.5 Análisis: Historias Clínicas y Especialidades Odontológicas .....</b>	<b>44</b>
<b>2. Discusión.....</b>	<b>46</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>68</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

1. **TABLA N° 1 Distribución según Genero, Edad y Grado de Instrucción de los pacientes que acude a la Clínica Dental Qhali Kay y al Área de Odontología del Centro de Salud..... 38**
2. **TABLA N° 2. Paralelo y Análisis de la expectativa y eficacia por parte de los pacientes que acuden al Área de Odontología del Centro de Salud y al área de Odontología de la Clínica Dental Qhali Kay .....39**
3. **TABLA N° 3.1 Satisfacción y expectativa de acuerdo al género de la población que acude al Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay .....40**
4. **TABLA N° 3.2 Satisfacción y expectativa de acuerdo al grado de instrucción de la población que acude al Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay..... 41**
5. **TABLA N° 4. Satisfacción de acuerdo a la atención odontológica en el área de Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay, según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía..... 43**
6. **TABLA N° 5 Análisis de los resultados obtenidos, para las preguntas A y B, que reforzara los criterios de valoración para determinar la satisfacción de los pacientes de acuerdo a los servicios odontológicos que acuden a la Clínica Dental Qhali Kay y a los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud ..... 44**

## ÍNDICE DE GRAFICOS

1. **GRAFICO N° 1.1 Distribución según Genero de los pacientes que acuden a la Clínica Dental Qhali Kay y al Área de Odontología del Centro de Salud**  
..... 45
2. **GRAFICO N° 1.2 Distribución según la Edad que acuden a la Clínica Dental Qhali Kay y al Área de Odontología del Centro de Salud**  
..... 39
3. **GRAFICO N° 2. Paralelo y Análisis de la expectativa y eficacia por parte de los pacientes que acuden al Área de Odontología del Centro de Salud y al área de Odontología de la Clínica Dental Qhali Kay**  
.....40
4. **GRAFICO N° 3.1 Satisfacción y expectativa de acuerdo al género de la población que acude al Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay**  
.....41
5. **GRAFICO N° 3.2 Satisfacción y expectativa de acuerdo al grado de instrucción de la población que acude al Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay**  
.....42
6. **GRAFICO N° 4. Satisfacción de la atención odontológica en el Área de Odontología del Centro de Salud y la Clínica Dental Qhali Kay, según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía**  
..... 44
7. **GRAFICO N° 5 Análisis de los resultados obtenidos, para las preguntas A y B, que reforzara los criterios de valoración para determinar la satisfacción de los servicios odontológicos a pacientes que acuden a la Clínica Dental Qhali Kay y a los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud**  
.....45

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años en el Perú se desarrolla a gran magnitud la actividad profesional odontológica, la práctica profesional se realiza tanto a nivel privado como a nivel público y por diversos factores existe una diferencia marcada entre ambos servicios.

Con más frecuencia los pacientes que optan por un servicio público odontológico no encuentran satisfacción en este, y prefieren ser atendidos por servicios privados odontológicos, el motivo o las causas de este acontecimiento son diversos, pero su mayor implicancia se encuentra en la deficiente política de salud odontológica que el Estado peruano emplea para cubrir las necesidades de sus pacientes.

La satisfacción en la atención odontológica responde directamente con la actitud del paciente reconociendo los servicios de salud odontológica brindados, tanto antes, durante y después de recibir los tratamientos según la indicación del profesional e influyen los protocolos establecidos por la institución pública o privada en atención.

Por ello la estructura de servicios odontológicos por especialidad permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención clínica y administrativa proporcionada; logrando ser beneficioso para el profesional en salud, esto permite saber con mayor precisión el problema de cada paciente y el procedimiento que se empleará para su solución.

Conocer la fidelización por parte del paciente a una institución pública o privada que brinde servicios odontológicos a través de su historial clínico, evolución de tratamientos, especialidades odontológicas por las cuales el paciente ha sido tratado,

el nivel profesional por parte del cirujano dentista son factores que influirán en las decisiones de un paciente para preferir un servicio público o privado odontológico.

En la actualidad investigar los métodos y protocolos de atención, como recepción del paciente al ingresar a la estancia donde será atendido, el trato hacia los pacientes por parte del personal circulante en la clínica, posta, centro odontológico, hospital, etc., así como el trato del profesional durante la consulta odontológica independientemente de su habilidad o nivel de conocimientos profesionales y el valor estructural, es decir el nivel estructural o equipamiento con el que cuentan tanto las instituciones públicas y privadas para brindar servicios en odontología, será determinante para conocer la satisfacción en el paciente es trascendental porque permite considerar medidas correctivas que optimicen las diferencias que se generan por el nivel estructural que se destaca en el servicio privado y en el servicio público.

Por ello, el hecho de comprender la importancia y el conocimiento del número de especialidades que se desarrollan en la práctica odontológica es necesario para la población; en el sentido de establecer las necesidades presentes y futuras de los pacientes, permite tomar medidas correctivas que incrementen la expectativa del paciente, como: atención odontológica honesta, mayor organización y nivel profesional óptimo tanto en instituciones públicas o privadas.

## HIPÓTESIS

Dado que la calidad de atención en el sector odontológico para pacientes está orientada dentro de un sistema organizado de gestión administrativa y clínica, así como un adecuado nivel de equipamiento moderno e infraestructura apropiada que cumplan con la expectativa y satisfacción del paciente.

Por lo tanto, es probable que existan semejanzas o diferencias en la satisfacción de los pacientes de la institución privada “Qhali Kay dental – clínica Odontológica” y el Centro de Salud Publico Porvenir Miraflores – Arequipa 2020

## OBJETIVOS

### 4.1 Objetivo General:

- a) Evaluar la satisfacción de la calidad de atención de los servicios odontológicos en opinión de los pacientes atendidos en la institución privada “Qhali Kay dental – clínica Odontológica” y el Centro de Salud Publico Porvenir Miraflores – Arequipa 2020.

### 4.2 Objetivos Específicos:

- a- Determinar la satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio odontológico de la institución privada “Qhali Kay dental”. – Arequipa 2020.
- b- Determinar la satisfacción de los pacientes por la calidad de atención en el servicio odontológico en el Centro de Salud Publico Porvenir Miraflores – Arequipa 2020

## CAPÍTULO I: Marco Teórico

### 1. Marco Conceptual

#### 1.1 SERVICIO ODONTOLÓGICO.

Podemos definir como servicio odontológico a la prestación profesional y atención que realiza el o los cirujanos dentistas y su equipo, con el propósito de satisfacer las necesidades del paciente y devolverle la salud oral <sup>7</sup>.

La estructura de los servicios odontológicos se evalúa desde el punto de vista organizativo, estructural y humano, así como con el número de especialidades odontológicas que brindan tanto las instituciones públicas como las instituciones privadas.

Esta evaluación se obtendrá de una revisión del historial de atenciones (historias clínicas de ambas instituciones) que determinara la eficacia del servicio prestado y el nivel de atención según las necesidades existentes de los pacientes, por ello se mantiene la expectativa de obtener resultados satisfactorios <sup>8</sup>.

Proporcionar tratamientos satisfactorios generando la confianza del paciente influye en el avance de atenciones odontológicas futuras, esto será generado por una estructura de servicios odontológicos establecidos que comprende protocolos de atención antes, durante y después de su visita a la institución de salud.

Asimismo, el profesional se desarrolla en un ámbito clínico según su especialidad y debe interactuar adecuadamente con el paciente logrando mayor seguridad de su asistencia continúa, con ello reducir y prevenir enfermedades orales y sistémicas.

Entender que un nivel estructural óptimo dará confianza a los pacientes, así también, comprender que muchas de las especialidades odontológicas en la actualidad requieren de equipos adecuados para su realización, esta realidad podría marcar una gran diferencia entre instituciones públicas y privadas.

Otro gran factor a tener en cuenta es la bioseguridad que pueden brindar ambas instituciones, siendo la odontología una de las profesiones en salud con alto índice de rotación de instrumental en odontología general y por especialidad, materiales específicos, ropa de protección, mandiles, mascarillas, lentes, gorros, campos, etc. etc., será indispensable, un protocolo de atención viabilizado a brindar la mayor bioseguridad para el paciente, profesional en salud, asistente dental, personal administrativo y personal de limpieza.

La insatisfacción del paciente también es determinada por la poca oferta de servicios por especialidad que puede brindar una institución, una deficiente infraestructura, cuidado o profesionales con falta de empatía en la relación cirujano dentista-paciente; lo cual ya es un problema social muy común que se considera en las consultas públicas o privadas de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del paciente <sup>9</sup>.

Sin duda, uno de los pilares débiles de la salud pública en el Perú es la Odontología, A todas luces se avecina un escenario negativo, un futuro poco prometedor en esta área, por lo cual el aporte de las instituciones privadas parecen ser una solución o parte de la solución para poder resguardar las necesidades de la población.

El presente estudio es de vital importancia en el campo odontológico y gerencial porque permitirá conocer la eficacia de los de servicios odontológicos especializados en las instituciones públicas y privadas a través de sus protocolos de atención (nivel organizativo) a los pacientes que acuden por

atención odontológica en instituciones públicas y privadas de la provincia de Arequipa, en el año 2020.

### **a) Elementos Tangibles**

Nivel de la estructura administrativa y metodología del proceso, indicaciones, materiales, instrumentales, instalaciones, apariencia del trabajador, orden, modernización de equipamiento de uso clínico.

#### **a.1) Historia clínica**

La historia clínica es un documento donde se registra del estado general odontológico que incluye un relato verbal o escrito de la patología que se va a tratar, junto con una evolución clínica del paciente. Generalmente está ordenada cronológicamente, y debe ser precisa, legible, clara, debe tener máxima fidelidad con lo expuesto al paciente <sup>6</sup>.

La historia clínica es importante en el campo de la odontología. Desempeña un papel principal como material de trabajo para los cirujanos dentistas que, recoge todos los datos obligatorios para hacer una valoración anterior a la decisión en el plan de tratamiento, sea preventivo o correctivo.

La historia clínica contiene tres aspectos importantes: la anamnesis, exploración y pruebas complementarias.

En la anamnesis se colocan los datos de filiación, se registran antecedentes de enfermedad sistémica de importancia para prevenir reacciones alérgicas antes durante y después o para asociar un factor sistémico que tenga relación directa con la enfermedad actual odontológica, se registra el motivo de la consulta, antecedentes sociales como fumar, beber e incluso dietas y conductas

entorno a la salud oral (frecuente de cepillado, uso de enjuague bucal, hilo dental y otros aditamentos de higiene bucal)

Después de la anamnesis se realiza una exploración física detenida y meticulosa que consta de la inspección del paciente por parte del cirujano dentista.

Esta incluirá la exploración de tejidos blandos y tejidos óseos (labios, mejillas, amígdalas, pilares del paladar, lengua, suelo de la boca, paladar duro y blando, frenillos, encías), la exploración de la oclusión dentaria y hábitos negativos para oclusión, la exploración dentaria correspondiente, que dónde se anotan los dientes presentes en la boca y las posibles caries que tengan<sup>7</sup>. (Registro de Odontograma)

Se incluyen pruebas complementarias de diagnóstico como la ortopantomografía (radiografías panorámicas o periapicales), tomografías y resonancias magnéticas, que desembocarán hacia un diagnóstico preciso, un plan de tratamiento.

Para que el examen sea preciso y completo deberá contar con un registro evolutivo de acciones clínicas donde se ira detallando las atenciones odontológicas cada vez que el paciente reciba el servicio. Hasta la culminación de este, dando de alta al paciente y recomendando acciones necesarias en beneficio del cuidado bucal del paciente.

Por último, debemos tener constancia que la historia clínica es el único documento válido desde el punto de vista clínico y legal, por lo que interesa a ambas partes que éste se realice de forma correcta. También ayuda a entablar una relación personal con el paciente<sup>6</sup>.

Este instrumento imparcial puede complementarse por un cuestionario, consentimiento informado y la ley de protección de datos firmado por el paciente. Nos da seguridad que los tratamientos de

odontología que vamos a llevar a partir de ese momento se adecuan a las particularidades de cada paciente.

La historia clínica es un documento importante en el campo de la odontología., a través de la comunicación con el paciente, recogen todos los datos necesarios para elaborar un plan tratamiento optimo<sup>6</sup>.

## **b) Fiabilidad**

Desempeño adecuado de las funciones asignadas bajo condiciones especiales durante un tiempo determinado dentro de un sistema de trabajo

### **b.1) Especialidades o áreas Odontológicas**

En la rama de la odontología o la salud odontoestomatológica no se limita a los dientes, e incluye otros componentes anatómicos del complejo craneofacial incluyendo las articulaciones y otras estructuras. Podría mencionarse que es el estudio de la boca y sus patologías por lo que los dos términos se utilizan indistintamente en ciertas regiones.

La odontología es importante para la salud general y los tratamientos odontológicos son llevados a cabo por el equipo multidisciplinario , que consiste en uno o más cirujanos dentistas y un auxiliar dental que puede ser hasta el técnico dental. El trabajo se desarrolla más en consultas privadas y también en consultas públicas en postas y hospitales.

Determinar que especialidades se brindan en instituciones públicas y privadas será de vital importancia para entender la eficacia del servicio odontológico en el Perú, también buscara poner a la odontología en su lugar como carrera profesional pues hoy en día es poco valorada, aislada de

las otras profesiones en salud y poco consultada como tal. Incluso tratada como una carrera técnica y no profesional.

Y este escenario no se puede negar, dentro del detrimento de la profesión, influyen factores como la formación universitaria, y la oferta educativa por parte de las universidades peruanas, que se volvieron máquinas de sacar profesionales con escaso nivel, mismo profesional que se involucra a un mercado ya contaminado por la comercialización de tratamientos y dejando de lado la esencia de una carrera de salud como la odontología que es velar por el bienestar del paciente dentro de su área.

Hoy los alumnos de odontología estudian de 5 a 6 años universitarios de pregrado, sumándole de 2 o 6 años de postgrado en especialización, maestrías y doctorados para competir en el mundo laboral a nivel Perú. Cuesta entender que después de tanta preparación, algunas autoridades que están de paso, quieran volver esta profesión una carrera técnica.

Otro factor determinante es la poca comunicación que existe entre el Ministerio de Salud y el Colegio Odontológico del Perú, que no acuerdan de manera conjunta las normas reglamentos, formatos, permisos, facilidades, reconocimiento, y logros del sector odontológico como aporte en salud para nuestro país. Es tal el desacuerdo que para el colegio Odontológico del Perú el país requiere más Odontólogos, sin embargo, las ofertas del ministerio de Salud para esta profesión son escasas, y ni comentar de la sobrepoblación de Odontología Privada en Arequipa, quizás es momento de filtrar mejor a los profesionales de la odontología.

Por lo mencionado y conociendo el escenario en el cual está la profesión, es necesario dar a conocer que hoy surgen las posibilidades de ofrecer a los pacientes los servicios de odontología por cada especialidad que esta carrera ofrece, y con esta investigación dar a conocer si el sistema público y

el sistema privado ofrece el servicio por especialidades, su eficacia y su desarrollo de acuerdo a una estructura organizacional.

En la actualidad en nuestro país los cirujanos dentistas optan en una relación del 90% a 100% a trabajar en entidades privadas, y cada vez son menos los profesionales que buscan solo ejercer con solo el título profesional, si no que buscan especializarse en distintas ramas de la odontología y así brindar atenciones más específicas y especializadas a sus pacientes.

En el año 2005 Grilli y colaboradores, realizaron un estudio sobre la interrelación multiprofesional basado en la interconsulta como una acción de rutina.

Se tomaron un total de 66 participantes, 22 entre profesionales médicos y odontólogos que laboran en Hospitales Públicos, Privados y Centros de Salud, 22 entre docentes responsables de programas de estudios de la carrera de odontología y medicina y 22 entre estudiantes de Medicina y Odontología. Obteniendo como resultados, que, de los profesionales médicos y odontólogos, el 86% responde que realiza en forma rutinaria interconsultas a otros profesionales, pero solamente lo hacen en casos necesarios; respecto a la formación de grado, un 40,9% responde que se incentiva bastante la interconsulta como práctica profesional, sobre especialización en este tema un 40,9% responde estar muy interesado y un 40,9% estar interesado <sup>2</sup>.

Los profesionales de la salud, tienen que sumar esfuerzos para que comprender entre todos la necesidad de una “Atención Integradora” que se debe brindar a los pacientes; además el sistema educativo debe comprometerse en la formación de los futuros profesionales, para lograr que ellos tengan una visión de sus pacientes como “personas”, para que logren inicialmente, interpretar las características del mismo, para luego poner en práctica los procesos de Promoción de la Salud, Diagnóstico, Pronóstico y Tratamiento para cada uno de sus pacientes

A través de este estudio, entendemos que las interconsultas por áreas o por especialidades, no tuvieron bases sólidas es decir que solo se hacían por necesidad, afortunadamente este panorama ha cambiado y hoy los pacientes buscan atenciones integrales que puedan cubrir todas sus expectativas y estar saludables <sup>14</sup>.

En cuanto a las especialidades odontológicas podemos definir brevemente cada una de ellas.

- **Odontología Restauradora y Cariología**

Busca restaurar la forma y función de la parte coronal de la pieza dentaria cuando se destruye por lesiones y caries. Se realiza antes de que ocurra la afección de la pulpa o del conducto radicular se denomina hasta cierto punto odontología conservadora.

- **Endodoncia**

Es el tratamiento de conductos radiculares, que han sido vulnerados por microorganismos patógenos, y estudio de enfermedades de la pulpa dental, busca conservar la pieza dentaria en estructura general para que pueda permanecer en la cavidad bucal y no sea retirada.

- **Odontología forense**

Recolección y uso de evidencia dental en la ley. Esto debe ser realizado por un cirujano dentista especialista en este campo. La función del dentista forense es principalmente la documentación y la comprobación de la identidad a través del análisis de las piezas dentarias.

- **Odontología Geriátrica**

La atención odontológica en los adultos mayores implica el diagnóstico, prevención y tratamiento de patologías asociadas con el envejecimiento normal y las enfermedades afines con la edad como parte de un equipo interdisciplinario con otros profesionales de la salud.

- **Radiología oral y maxilofacial**

Es el estudio y la interpretación radiológica de las enfermedades bucales y maxilofaciales.

- **Cirugía oral y maxilofacial**

Comprende las extracciones dentales, implantes y cirugía de mandíbula, boca y cara.

- **Implantología dental**

Es el arte y la ciencia de reemplazar los dientes extraídos con implantes dentales.

- **Medicina bucal**

La medicina bucal se encarga del diagnóstico y tratamiento de las enfermedades primarias (cuyo origen es la boca) o secundarias (enfermedades generales que repercuten en la boca), que afectan a estructuras de la cavidad bucal o a estructuras adyacentes.

- **Ortodoncia**

Corrige la posición de los dientes a través de aparatología y la modificación de la parte media y el crecimiento mandibular.

- **Odontología pediátrica**

Odontología para niños

- **Periodoncia**

Diagnóstico y tratamiento de enfermedades del periodonto. Consiste en tratamientos no quirúrgicos y quirúrgicos, la prevención, diagnóstico y tratamiento de las patologías y condiciones que afectan los tejidos que dan soporte a los órganos dentarios (encía, ligamento periodontal, cemento radicular y hueso alveolar)

- **Prótesis**

Es la elaboración de dentaduras artificiales, puentes y la restauración de implantes. Algunos continúan su formación en Prostodoncia oral.

Después de haber definido brevemente las especialidades odontológicas, cabe resaltar la responsabilidad que implica la atención al paciente, existe una responsabilidad unitaria o compartida entre especialistas, en los casos en que se necesite un seguimiento continuado por todo el equipo.

Las razones fundamentales para la interconsulta son:

- Necesidad de un diagnóstico o terapéutica de mayor complejidad.
- Por orientación de algunos programas de salud.
- Necesidad de un enfoque multidisciplinario.
- A solicitud del paciente o la familia.
- Evolución no satisfactoria del problema del paciente.

-

## **b.2) CAPACITACIÓN DEL ODONTÓLOGO (personal)**

La formación continua del odontólogo es esencial, pues él deberá contar con la preparación necesaria para reconocer y prevenir problemas médicos asociados al tratamiento odontológico y trabajar correctamente a los pacientes con el especialista elegido, sobre todo porque la gran mayoría de pacientes llegan sin diagnóstico, otros conocen su enfermedad, pero no siguen tratamientos, mientras que otros siguen regímenes farmacológicos. La capacidad del cirujano dentista debe permitirle reconocer la sintomatología de su paciente, entender el diagnóstico y conocer las interacciones farmacológicas entre el tratamiento médico y los medicamentos que se usarán durante el tratamiento oral.

De igual manera, el odontólogo del futuro debe estar preparado para prestar atención a las urgencias que se presenten durante las consultas dentales y para atender los casos que ocurran en su ambiente laboral, primero estabilizándolos y luego entregándolos al servicio médico con el fin de que reciban el tratamiento definitivo.

Todo lo anterior indica que la formación de los odontólogos se torna compleja, pues se trata de una disciplina que requiere extensos conocimientos científicos, tecnológicos y, además, el debe contar con una amplia capacitación en las biomédicas. No obstante, cumplir este perfil lo colocará en un lugar privilegiado en el ejercicio de su profesión, lo que le retribuirá grandes satisfacciones<sup>14</sup>.

En conclusión, es esencial subrayar que todo odontólogo, joven o con años de desempeño, debe basar su labor en un profundo cuidado de los tejidos vivos, en el respeto por la vida y, sobre todo, en una ética inquebrantable.

### c) Capacidad de Respuesta

Nivel de resolución en actividades ya programadas o contingencias que puedan presentarse antes, durante y/o después de la atención.

#### c.1) Recepción de Pacientes

La recepción del paciente es un proceso donde se realizan varias actividades, que incluyen desde recibir un nuevo ingreso al servicio odontológico ya sea público o privado, hasta el inicio de los servicios de atención.

Los ingresos que se reciben pueden ser programados o venir como urgencia y es fundamental empatizar desde el primer momento con el paciente y su familia.

La identificación de los pacientes a través de los documentos de ingreso y le explicaremos tanto a él como a su familia, el funcionamiento interno de la institución.

Es propicio el acompañamiento a instalarse en la unidad de atención, en la historia clínica se recogerán todos los datos importantes que puedan ayudarnos a reconocer los posibles diagnósticos.

### d) Seguridad

Denominamos seguridad a la credibilidad y bioseguridad en la atención clínica brindada y a la comodidad de estancia.

#### d.1) Atención Odontológica

**Consulta de especialidad:** Atención profesional realizada por un odontólogo especialista a un paciente en un lugar adecuado para estos fines.

**Consulta Nueva:** Es la atención inicial generada por un cuadro clínico, mediante la cual se debería dar resolución a un problema de salud.

**Control de especialidad:** Son las atenciones después de la primera consulta por un mismo problema de salud, tiene por finalidad completar el estudio, tratamiento o seguimiento.

**Procedimiento:** Corresponde a acciones prácticas de salud identificada por que se realizan a un paciente para efectos diagnósticos o terapéuticos.

**Cirugía menor:** Comprende procedimientos quirúrgicos sencillos y habituales de corta duración, realizados sobre tejidos o estructuras accesibles. Se puede realizar con anestesia local, requiriendo medicación pre operatoria, es de bajo riesgo y presentan pocas complicaciones.

#### **d.2) Bioseguridad en la Institución y personal**

Las normas de bioseguridad surgen para controlar y prevenir el contagio de enfermedades infecto-contagiosas, también son todas aquellas normas, procedimientos y cuidados que se deben tener a la hora de atender pacientes y/o manipular instrumental contaminado para evitar el riesgo de infección.

Los profesionales de la Odontología están expuestos a una gran variedad de microorganismos desde bacterias, esporas, virus, hongos y protozoarios que pueden estar en la sangre y saliva de los pacientes. Cualquiera de estos microorganismos pudiera causar una enfermedad infecto-contagiosa como una simple gripe hasta neumonía, hepatitis B, tuberculosis, herpes y el síndrome de inmunodeficiencia adquirida.

Usar normas efectivas de control y prevención, así como medidas de protección permitirán evitar la contaminación cruzada entre pacientes, el personal de la institución y hasta de pacientes al profesional.

### **d.3) Seguridad y Comodidad de Estancia**

Los espacios físicos adecuados para la prestación de servicios en el área odontológica se caracterizan por la relación entre sus funciones y sus ambientes, por lo cual es preciso una infraestructura apta al desarrollo de estas atenciones.

Los ambientes o áreas de un centro para atención odontológica comprenden:

- Área administrativa
- Área de recepción o cita
- Área de tratamiento
- Área de radiología
- Área de laboratorio
- Área de esterilización
- Sanitarios con lavamanos (trabajadores y pacientes)
- Lavamanos y/o lavado instrumental
- Área de almacenamiento o depósito
- Área de compresor

En el diseño de una institución odontológica se deben incluir criterios tales como funcionalidad, flexibilidad, confort, privacidad, accesibilidad y seguridad.

## **e) Sensibilidad y Empatía**

### **e.1) Trato a los pacientes**

El buen trato a los pacientes es fundamental en todo momento desde la recepción, la realización del tratamiento y el alta del paciente. Por esta razón es importante crear ambientes positivos, con personal que tenga herramientas, actitudes y habilidades emocionales adecuadas para tratar con pacientes.

Las personas que asisten a realizarse un tratamiento odontológico van en busca de ayuda, empatía y atención, por lo que el personal del centro debe ser un facilitador. Los pacientes tienen su mente ocupada en su situación personal, y es necesario no sobrecargarlos con tensiones adicionales. Esto creará una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo del cuadro clínico del paciente.

### **1.2 CALIDAD - ODONTOLOGÍA**

El servicio con calidad trata de hacer la atención odontológica con un costo honesto y tiempo menor, ya que nos permite optimizar recursos económicos, materiales y humanos.

Sin embargo, tratándose de un servicio de salud y no la ejecución mecanizada de un trabajo técnico no es suficiente que sean solo eficientes, ya que con el objetivo de realizar el trabajo con el nivel más alto de profesionalismo y con ética encontramos como resultado la eficacia.

No hay posibilidad de hacer un servicio con calidad a algo que no demuestra tener valor (proceso adecuado) y tampoco presentar un resultado correcto (fracaso en el tratamiento).

Por ello la importancia de saber si actualmente las entidades prestadoras de servicio en salud odontológica pública o privada presentan problemas por ausencia de recursos, y si pretenden ofrecer un servicio óptimo y rentable, con estos datos podemos definir los objetivos, en búsqueda de mejorar la calidad del servicio ya que a futuro se podrá realizar cambios que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar los servicios.

La percepción de insatisfacción se relaciona a la poca información de los problemas actuales, la falta de acciones y control sobre la exploración y diagnóstico, inadecuada relación interpersonal con el profesional tratante y lo complejo que es efectuar el trámite para lograr una consulta o tratamiento inmediato.

Para optimizar el servicio público se encontró diversas formas de evaluación, entre ellos tenemos el modelo Servqual, que para esta investigación tendrá como propósito evaluar la eficacia del servicio ofrecido por ambas instituciones, la cual se basó en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles.

#### **a) Satisfacción y Odontología**

En la evaluación de la atención dada por la institución de salud, se tiene en cuenta la satisfacción del paciente; la cual se basa en la forma, sensibilidad y atención recibida. Estas actitudes lograrán una mejor interacción paciente- profesional, y brindara la posibilidad de ser transmitidas hacia el público en general; con la finalidad de expandir el deseo de adquirir atención odontológica.

En conclusión, la respuesta de cualquier observación que pueda presentar el paciente beneficia a un método de identificación de problemas.

## **b) Expectativa y Odontología**

La percepción de que probablemente ocurra algún acontecimiento o suceso, es llamada expectativa.

En odontología, las expectativas van a variar respecto a cada paciente, no todos presentan el mismo cuadro clínico, servicio de salud, trabajador de salud y la relación que se tiene con el mismo.

En conclusión, la expectativa del paciente puede cambiar por diversos elementos que son adquiridos durante la atención, por ello se considera reconocer a tiempo las expectativas del paciente, para así lograr satisfacerlas a corto plazo.

### **1.3 ESCALA DE SERVQUAL**

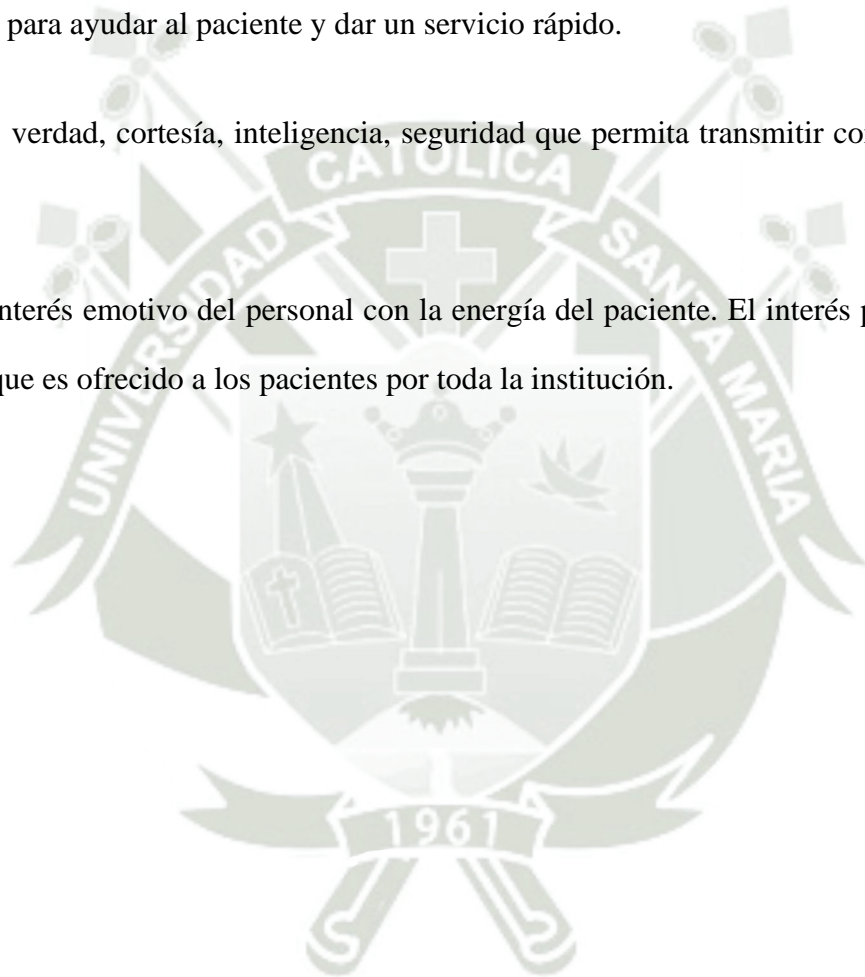
La escala de Servqual es continuamente empleada para calcular el nivel de satisfacción del y la eficacia del servicio.

SERVQUAL es una escala validada que se emplea en la medición de la calidad y nivel de satisfacción en los servicios, con un 0.89 en alfa de Cronbach.

La elaboración se hace mediante la comparación entre satisfacciones y expectativas; siendo calificadas mediante una encuesta que comprende 25 interrogantes, divididos en cinco dimensiones los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- Elementos tangibles: considerados equipos clínicos, la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, metodología, instrumental, proceso, indicaciones, materiales y otros productos.

- **Fiabilidad:** es el talento que muestra el trabajador para manejar el servicio de manera adecuada y honesta. Dando la probabilidad de la función del sistema.
- **Capacidad de respuesta:** es la capacidad que se muestra frente a eventualidades o diversos problemas que se presentan previamente, durante o después de la cita. Revelando disposición y voluntad para ayudar al paciente y dar un servicio rápido.
- **Seguridad:** verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir convencimiento y fiabilidad.
- **Empatía:** interés emotivo del personal con la energía del paciente. El interés personalizado y detallado que es ofrecido a los pacientes por toda la institución.



## 2. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

### 2.1 Antecedentes Internacionales

**2.1.1 BERMÚDEZ IF - DELGADO IM. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR LOS ESTUDIANTES DE CIRUGÍA ORAL III A USUARIOS EXTERNOS DE LA UNAN-MANAGUA, DURANTE EL PERÍODO DE SEPTIEMBRE A OCTUBRE DEL 2015** <sup>11</sup>.

NICARAGUA: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-MANAGUA; 2015. (TESIS BACHILLER)

En el 2015, Bermúdez IF, Delgado IM, ejecutaron un estudio para evaluar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios/pacientes externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua -Managua, en el período de Septiembre a Octubre; la muestra fue con 144 pacientes que asistieron en dichos meses y 63 estudiantes que cursan IV año de la Carrera de Odontología y que realizan procedimientos quirúrgicos en el área de Cirugía Oral III; la percepción de calidad de la atención en cirugía Oral III, se valoró como bueno un 71% de los estudiantes, 16% como regular y 13% malo; en la orientación cuantitativa se pudo conocer la valoración de los estudiantes con la percepción de la calidad, estructura y proceso, siendo datos importantes ya que adicional a ello, el enfoque cualitativo nos permite la interpretación de los estudiantes con relación al trato interpersonal <sup>11</sup>.

**2.1.2 MOSCOSO-MATUS, KARLA - CORNEJO-OVALLE, MARCO. MEDIACIÓN EN ODONTOLOGÍA Y GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD EN CHILE 2005-2014: LAS**

DIFERENCIAS ENTRE EL MUNDO PRIVADO Y EL PÚBLICO. REV. CLIN. PERIODONCIA IMPLANTOL. REHABIL. ORAL [ONLINE]. 2017, VOL.10, N.1, PP.49-53 <sup>37</sup>.

La investigación describe las mediaciones por atenciones odontológicas en ambos subsistemas. Las especialidades o prestaciones odontológicas más comprometidas, para las mediaciones públicas, son por atenciones de endodoncia (25%), implantología (16%) y prótesis (15%). El 58% de las mediaciones privadas y sólo el 34% de las públicas finalizan con acuerdo total entre las partes, existiendo dificultades para comparar ambos subsistemas, por la amplia variación en la recolección de datos. Los resultados concluyeron que las especialidades odontológicas más comprometidas son endodoncia, implantes y prótesis, y la mayoría solicita sólo disculpas/explicaciones de los hechos y prestaciones asistenciales. Conclusión: las reclamantes en las mediaciones en odontología son mayoritariamente mujeres, las especialidades odontológicas más comprometidas son endodoncia, implantes y prótesis, y la mayoría solicita sólo disculpas/explicaciones de los hechos y prestaciones asistenciales. Los registros de las mediaciones públicas y privadas contienen información disímil y parcial, por lo que se no se puede concluir sobre sus diferencias <sup>37</sup>.

## **2.2 Antecedentes Nacionales**

**2.2.1 HUAMÁN CISNEROS ELISABETH (2020).** GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE HUAYCÁN. PUBLICADO POR LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO 2021. TESIS DE MAESTRÍA <sup>31</sup>.

Resumen: En su trabajo de estudio proyectaba como objetivo “hallar la relación entre la Gestión de recurso humano y la calidad de atención del servicio de enfermería del Hospital de Huaycán”,

este estudio correlacional - transversal tuvo como resultado de la correlación Rho de Spearman de 0,630, lo que indica una relación positiva de significativa bilateral  $p=0.000-01$  El estudio concluye que, si guarda relación significativa entre ambas variables, calidad de atención en 7.1% percibe una GRRHH ineficiente, la calidad de atención en un 51.8% evidencia una GRRHH regular y la calidad de atención en un nivel aceptable está representada por 23.5% que demuestran una GRRHH optima, en relación a la tangibilidad el 25,9% evidencia una GRRHH eficiente. En relación a la fiabilidad, el 27,1% evidencia una GRRHH eficiente. A nivel intermedio la capacidad de respuesta el 48.2% percibe que la GRRHH nivel medio, y el 23,5% de la capacidad de respuesta a nivel aceptable evidencia una GRRHH eficiente <sup>31</sup>.

### **2.2.2 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD 1-4 SALUD SAN MARCOS, PROVINCIA DE SAN MARCOS, REGIÓN DE CAJAMARCA. TINEO URSULA – LEON ROBERTO 2014 <sup>18</sup>.**

En el 2014, Tineo Úrsula y León Roberto, realizó un estudio el cual se buscó describir el grado de satisfacción en pacientes que acudieron por atención odontológica en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca; la investigación fue trabajada con una base de datos que se incluyó a 100 personas que habían sido atendidas anteriormente en el servicio, a partir de la base de datos se excluyó del estudio aquellos datos incompletos y pacientes menores de edad. Respecto al ítem de atención global en comparación al grado de instrucción del encuestado, se encontró varios casos de pacientes con grado de instrucción primaria que estaban poco satisfechos con el servicio (61.5%), así mismo se mostró que existe diferencia estadística entre el nivel de satisfacción y el tipo de aseguramiento; ya que los pacientes

que cuentan con Seguro Integral de Salud presentaban 100% de satisfacción en el servicio a comparación de los autofinanciados que presentan un 3.1% de satisfacción; pero en general se obtuvo un valor regular de satisfacción en la observación odontológica dirigida a los pacientes. Conclusiones: Se encontró un alto nivel de satisfacción general en los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud 1-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 <sup>18</sup>.

**2.2.3 TORRES PARIONA, CARLOS (2020). GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE UROLOGÍA HOSPITAL POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ LUIS NICACIO SÁENZ 2019. PUBLICADO POR LA SAN MARTÍN DE PORRAS. TESIS DE MAESTRÍA <sup>28</sup>.**

Resumen: Es su trabajo de investigación determinó “que la gestión del recurso humano se relacionaba con el desempeño 24 laboral de los trabajadores del Servicio de Urología del Hospital Central Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz”, este estudio correlacional de corte transversal conto con la participación de 50 personas, el promedio de edades fue de 40.28 años, estaba distribuido en 50% mujeres y la diferencia eran varones. De los encuestados el 48% indicó un nivel regular en la gestión del recurso humano, el 54% determinó un inadecuado nivel de gestión de incentivos, el 68% percibieron un regular nivel en lo que respecta al desempeño laboral y el 68% evidenció un regular nivel en lo que concierne a la gestión de capacitación, es decir a la formación profesional <sup>28</sup>.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

#### 1.1 TÉCNICA:

En la presente investigación se aplicó la técnica de Cuestionario.

**El Modelo Servqual**, midió la repercusión a través de la eficacia del servicio, mediante las expectativas y percepciones de los pacientes, Al aplicarse esta técnica se buscó:

- Una valoración global de la calidad del establecimiento, y la comparación con otro.
- Lo que desean los pacientes de la institución.
- Lo que encuentran los pacientes de la institución.
- Calcula puntos de insatisfacción específicas.
- Ordena defectos de los servicios desde el más urgente y grave hasta el menos grave.

**Escala de Likert**, determino el nivel de Satisfacción y Expectativa se tomó en cuenta las puntuaciones del 1 al 7 de la escala de Likert, de forma tal que permitió medir el nivel de calidad por cada una de las 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

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

La investigación se realizó utilizando una encuesta que fue validada y realizada en diversos estudios, previa recolección de datos, se procedió a encuestar a los pacientes que acudieron al Área de Odontología del Centro de Salud Porvenir Miraflores – Arequipa y la Clínica Odontológica

Qhali kay, encuesta que previamente fue explicada por el investigador, añadiendo que el estudio no presenta riesgos ni complicaciones, el cuestionario es anónimo y de auto llenado permitiendo que la información obtenida sea confidencial.

La encuesta fue medida con la escala de SERVQUAL, que cotejó satisfacción y expectativa del servicio, la cual constó de 28 preguntas, que se dividían en cinco dimensiones, estas dimensiones se evaluaron con la escala tipo Likert que califica del 1 al 7.

#### - DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA

Seleccionadas las unidades de estudio, se aplicó el instrumento a los pacientes seleccionados y se recolecto los datos a través de la comparación del historial clínico.

Para el procesamiento de los datos, se elaboró una base de datos en el software Excel 2010, luego se procedió a enviar la base al software STATA versión 11.

El análisis fue ejecutado con el porcentaje total obtenido por la escala tipo Likert de cada dimensión evaluada; permitiendo efectuar el cálculo de los valores mínimos y máximos obtenidos.

Además, se logró obtener la frecuencia y porcentaje de las variables (sexo, edad, grado de instrucción y establecimiento).

Para definir la eficacia en instituciones públicas y privadas se aplicó la fórmula:

$$\text{EFICACIA} = \text{SATISFACCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

Del resultado de esta fórmula se puede obtener tres posibles escenarios:

- Cuando las expectativas son mayores que las satisfacciones, se obtendrán niveles bajos de eficacia de servicio.
- Cuando las expectativas son menores que las satisfacciones, se obtendrán niveles altos de eficacia de servicio.
- Cuando las expectativas igualan a las satisfacciones, se obtendrán niveles moderados de eficacia de servicio.

## 1.2 INSTRUMENTOS:

### - INSTRUMENTO DOCUMENTAL:

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario de SERVQUAL dividido en dos secciones: Expectativa y Realidad

Se empleo una ficha de cedula de preguntas la cual figurará en el anexo del proyecto

Los pacientes marcaran con una (X), la alternativa que crea conveniente, no dejara ninguna pregunta sin responder.

### NOTAS:

1 Extensamente malo

2 Muy malo

3 Malo

4 Regular

5 Bueno

6 Muy bueno

7 Extensamente bueno

### 1.2.1 Preguntas del Instrumento

1) El personal del Centro de Salud / Clínica le informa y registra detalladamente todo tratamiento odontológico que se le realizará en su historia clínica. (ET)

2) El personal del Centro de Salud/Clínica le brinda información, diagnósticos y soluciona sus dudas del tratamiento antes, durante o en la siguiente cita. (ET)

3) El personal del centro de salud / Clínica maneja un lenguaje claro y entendible para efectuar la atención. (ET)

4) La información administrativa (pagos, descuentos etc.) transmitida por el equipo del Centro de Salud / Clínica es clara y precisa. (ET)

5) Centro de salud / Clínica tiene herramientas físicas o virtuales de apoyo para explicar sus tratamientos odontológicos. (ET)

6) Centro de Salud/ Clínica culmina su tratamiento odontológico en el horario estipulado. (F)

7) Centro de Salud/ Clínica termina su tratamiento odontológico en la fecha pactada. (F)

8) Centro de Salud / Clínica cuenta con las especialidades odontológicas adecuadas para realizar sus tratamientos. (F)

- 9) Centro de Salud / Clínica normalmente realiza muy bien sus procedimientos odontológicos. (F)
- 10) Todo el personal del Centro de Salud / Clínica le brinda una atención oportuna y Eficiente. (F)
- 11) El comportamiento del personal de Centro de Salud / Clínica le transmite a usted confianza.  
(CR)
- 12) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el personal del Centro de salud /  
Clínica muestra interés para solucionar su inconveniente. (CR)
- 13) La programación de sus citas en su tratamiento odontológico según usted son Suficientes. (CR)
- 14) El personal del Centro de Salud / Clínica está siempre preparado a auxiliarlo. (CR)
- 15) El sistema de atención del Centro de Salud / Clínica está organizado para otorgarle un buen  
servicio. (CR)
- 16) El personal del Centro de Salud / Clínica muestra conocimientos y habilidades para entregarle  
una buena atención en las especialidades odontológicas que brinda. (CR)
- 17) En el Centro de Salud / Clínica cumplen oportunamente con sus demandas de atención. (CR)
- 18) El personal del Centro de Salud / Clínica está siempre dispuesto a cooperar con todos sus  
pacientes. (S)
- 19) Clínica / Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas, como consultorios adaptados a su  
necesidad (S)
- 20) Clínica / Centro de Salud cuenta con protocolos de bioseguridad, limpieza e higiene? (S)

21) Usted siente seguridad al momento de ser atendido en algún consultorio del Centro de Salud /  
Clínica. (S)

22) Usted se siente conforme con el trato recibido en el Centro de Salud/ Clínica. (e)

23) En el Centro de Salud/ Clínica recibe la misma calidad de trato todo el tiempo. (e)

24) El personal del Centro de salud / Clínica es cordial con usted. (e)

25) El personal de Centro de Salud / Clínica tiene una relación cercana con sus pacientes. (e)



### 1.2.2 Cuadro De Coherencias

Variable	Indicadores Y Sub Indicadores	Tecina e Instrumento	Ítems del Instrumento
<b>Satisfacción De La Calidad De Atención En Los Servicios Odontológicos De Los Pacientes</b>	<b>Elementos Tangibles</b>  Atención con Historial clínico de los pacientes.  Atención con metodología/ Evolución de tratamiento por paciente.  Proceso de Atención  Atención con materiales y equipos necesarios.	<b>Cuestionario / preguntas</b>	Constituida por preguntas del 1 al 5
	<b>Fiabilidad</b>  Atención Odontológica / Confianza según la oferta de áreas odontológicas  Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma efectiva y correcta.		Constituida por preguntas del 6 al 10
	<b>Capacidad de respuesta.</b>  - Área de Recepción/apoyo/Triaje - Cuidado, dedicación, forma de recepción, derivación, estancia y culminación de cita o servicio.		Constituida por preguntas del 11 al 18
	<b>Seguridad</b> - Atención Odontológica - Bioseguridad del establecimiento, del personal y del paciente - Seguridad y comodidad de estancia		Constituida por preguntas del 19 al 22
	<b>Sensibilidad/ Empatía</b>  Trato a los pacientes  Relaciones interproximales		Constituida por preguntas del 23 al 26

Análisis de Variable	Indicadores	Sub Indicadores
<b>Variable</b>	<b>1. Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención con Historial clínico de los pacientes.</li> </ul>
<p><b>Satisfacción de la calidad de atención de los servicios odontológicos en opinión de los pacientes atendidos.</b></p> <p>Nivel de expectativa y satisfacción captada por el paciente en la atención odontológica.</p>	<p>Nivel estructural de las instalaciones, apariencia de trabajador, equipamiento odontológico moderno, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales y otros productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención con metodología/ Evolución de tratamiento por paciente.</li> <li>- Proceso de Atención</li> <li>- Atención con materiales y equipos necesarios.</li> </ul>
	<p><b>1. Fiabilidad</b></p> <p>Cumplimiento de funciones bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado dentro de un sistema de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Odontológica</li> </ul> <p>Confianza según la oferta de áreas odontológicas</p>
	<p><b>2. Capacidad de respuesta.</b></p> <p>Nivel de resolución a actividades ya programadas o eventualidades que puedan presentarse antes durante o después de la atención.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma efectiva y correcta.</li> <li>- Área de Recepción/apoyo/Triaje</li> </ul> <p>Cuidado, dedicación, forma de recepción, derivación, estancia y culminación de cita o servicio.</p>
	<p><b>3. Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Credibilidad y bioseguridad en la atención brindada. (CLINICA)</li> <li>- Seguridad y comodidad de estancia (ESTRUCTURA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención Odontológica</li> <li>- Bioseguridad del establecimiento, del personal y del paciente</li> <li>- Seguridad y comodidad de estancia</li> </ul>
<p><b>4. Sensibilidad/ Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato a los pacientes</li> </ul> <p>Relaciones interproximales</p>	

## 2. Tipo y Nivel de Estudio

**2.1 Tipo:** Es de campo, porque los datos serán obtenidos por el instrumento de recolección de datos e información.

**2.2 Nivel:** Es un estudio descriptivo de la eficacia de los servicios odontológicos según los pacientes de ambas instituciones. Pública y Privada.

## 3. Campo de Verificación

### 3.1 Ubicación Espacial:

La investigación fue realizada en las instalaciones del Centro de Salud Porvenir Miraflores y la Institución Privada Qhali Kay Dental.

### 3.2 Ubicación Temporal:

- **CRONOLOGÍA:** octubre 2020 - marzo 2021
- **CORTE TEMPORAL:** Transversal

### 3.3 Unidades de Estudio

- 40 pacientes del área odontológica del centro de salud Porvenir Miraflores
- 40 pacientes de la Institución Privada Odontológica Qhali Kay Dental.

**Muestra:** La muestra de estudio corresponde a las denominadas muestras probabilísticas estratificadas proporcionalmente. Se determinó utilizando la siguiente fórmula que tiene en cuenta el tamaño de la población, el nivel de confianza expresado con un coeficiente redondeado y el margen de error. <sup>16</sup>

Estuvo conformado por todos los pacientes con tratamientos activos del área de odontología del Centro de salud Porvenir Miraflores y la Institución Privada Qhali Kay Dental, durante el último trimestre los cuales son 420 atendidos.

**Datos:**

n: Tamaño de la muestra

p: proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos

q: proporción de pacientes que se espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1 -p)

D: Error estándar de 0.1 categoría I (EESS primer nivel de atención)

Z: Valor de Z para el intervalo de confianza 95% El valor de Z es igual a 1.96

N: Población de usuarios externos atendidos en el último semestre en los servicios de consulta externa.

**Muestreo Formula:**

n:  $Z^2 N P*Q$

$D^2 (N-1) + Z^2 P*Q$

n:  $1.96^2 * 420 (0.5) (0.5)$

$0.1^2 (420-1) + 1.96^2 (50) *(50)$

n= 80 Valor redondeado

**Universo:** Seleccionamos 40 Pacientes del centro de porvenir Miraflores - Arequipa y 40 pacientes de la Institución Privada Qhali Kay Dental.

**A) Criterios De Inclusión:**

Pacientes que acudieron al Área de Odontología del centro de Salud Porvenir Miraflores y la Institución Privada Qhali Kay Dental y que aceptaron participar respondiendo el cuestionario.

- Pacientes con capacidad motriz en aparentemente buen estado general.
- Pacientes mayores de 18 años.

**B) Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no quisieron participar de la encuesta.
- Pacientes con dificultades en la comunicación.
- Pacientes que mostraron alguna condición especial.
- Pacientes menores de 18 años.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados  
REPOSITORIO DE  
TESIS UCSM



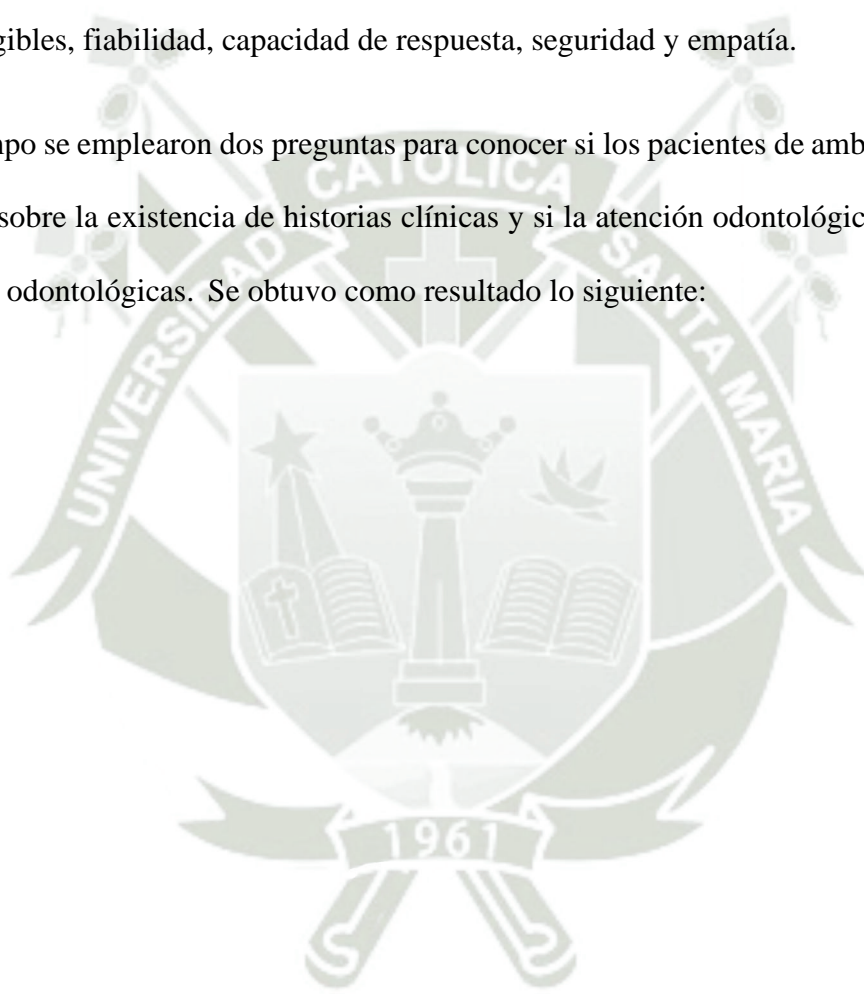
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE SANTA MARÍA

El análisis de la presente investigación fue realizado en 80 pacientes, siendo 40 pacientes del Área

Odontológica de la Clínica Qhali Kay y 40 pacientes del Área de Odontología del Centro de Salud Porvenir Miraflores, los cuales respondieron el cuestionario de 26 preguntas, aceptando participar sin objeción alguna.

El cuestionario permitió determinar la eficacia de los servicios en la atención odontológica por especialidades y la existencia o no de los protocolos de atención según las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Al mismo tiempo se emplearon dos preguntas para conocer si los pacientes de ambas instituciones tenían noción sobre la existencia de historias clínicas y si la atención odontológica se realiza por especialidades odontológicas. Se obtuvo como resultado lo siguiente:

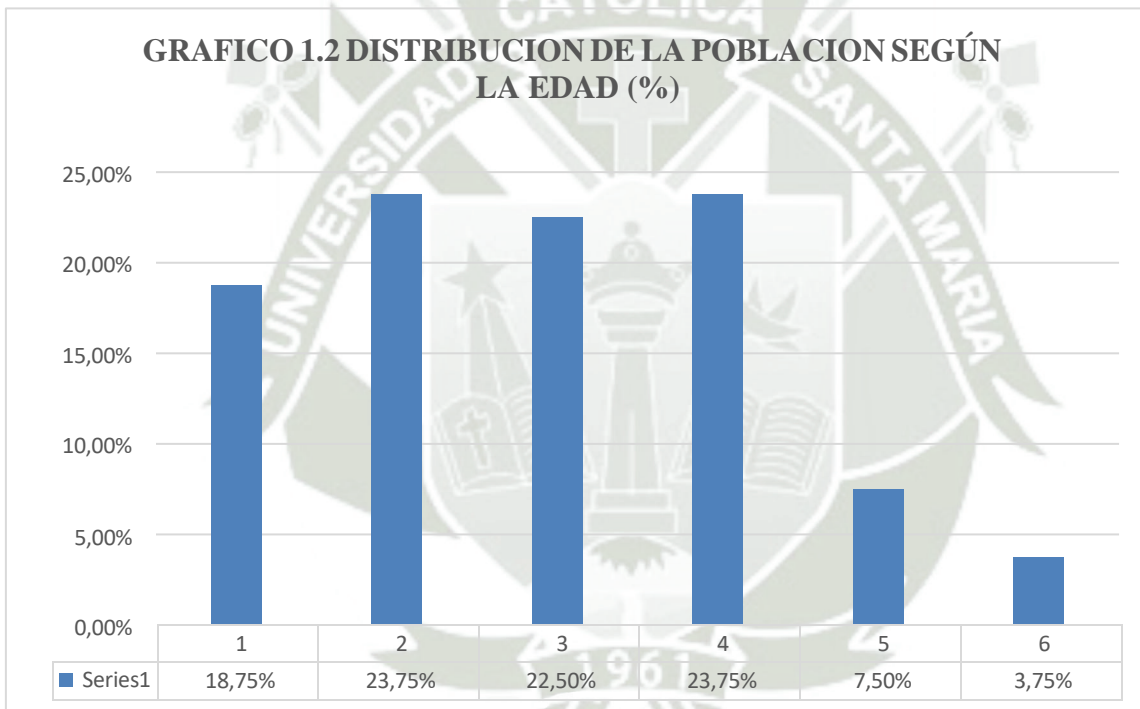
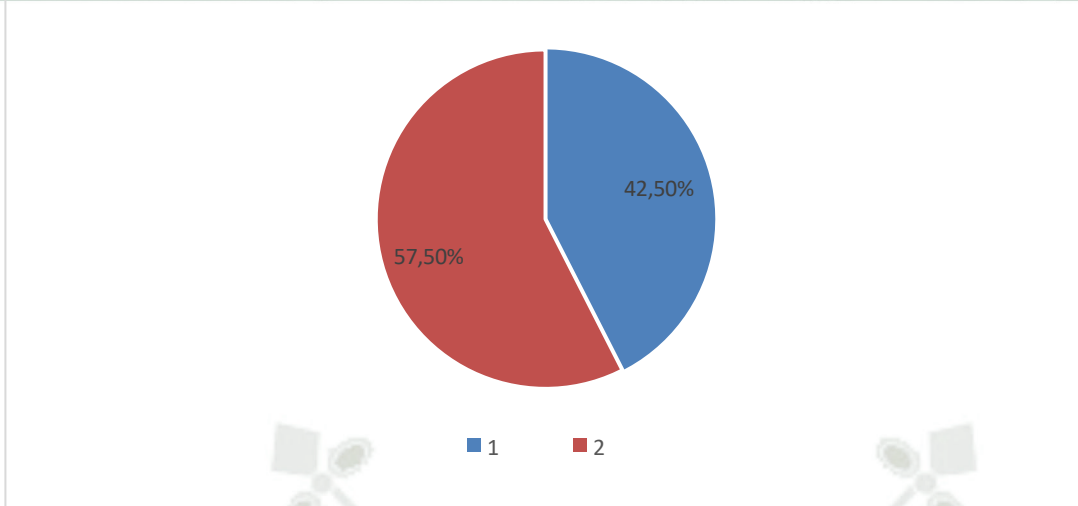


**TABLA 1 Características de la Población**



Miraflores.

		NÚMERO	PORCENTAJE	FRECUENCIA
<b>Establecimiento</b>	Qhali Kay	40	50%	0.5
	Centro de Salud	40	50%	0.5
	TOTAL	80	100%	1
<b>Análisis: del total de la población evaluada entendemos que el objetivo del estudio es recopilar información de forma homogénea teniendo la misma cantidad de encuestados para ambas instituciones.</b>				
<b>Género</b>	Mujeres	46	57.5%	0.575
	Hombres	34	42.5%	0.425
	TOTAL	80	100%	1
<b>Análisis: del total de la población evaluada podríamos determinar que el género femenino tiene mayor interés en el cuidado de la salud bucodental.</b>				
<b>Edad</b>	18 a 25 años (1)	15	18.75%	0.1875
	26 a 35 años (2)	19	23.75%	0.2375
	36 a 45 años (3)	18	22.5%	0.225
	46 a 55 años (4)	19	23.75%	0.2375
	56 a 65 años (5)	6	7.5%	0.075
	66 a más años (6)	3	3.75%	0.0375
	TOTAL	80	100%	1
<b>Análisis: del total de la población evaluada podríamos determinar que desde los 18 a los 55 años de edad consideramos como una población activa relacionada a recibir una atención odontológica.</b>				
<b>Grado de Instrucción</b>	Sin estudios/ Primaria	5	6.25%	0.0625
	Secundaria	26	32.5%	0.325
	Técnico	23	28.75%	0.2875
	Universitario	18	22.5%	0.225
	Post Grado	8	10%	0.1
	TOTAL	80	100%	1
<b>Análisis: del total de la población evaluada podríamos determinar que el grado de instrucción será determinante para enfocar el concepto de eficacia sobre la atención odontológica y todas sus variables.</b>				



**TABLA 2 Paralelo y análisis de instituciones /Expectativa y Eficacia**

Se muestra que todos los pacientes encuestados en la clínica Qhali Kay consideraban la satisfacción de 6.603 y expectativa 6.985, lo cual indicaba que existía un alto grado de eficacia en el servicio prestado. En el centro de Salud los pacientes calificaban la satisfacción de 3.488 y expectativa de 6.99; en ambas instituciones se evidencia que existe diferencia entre la eficacia del servicio prestado, se observa que en el centro de Salud el servicio prestado no es eficiente.



Establecimiento	Expectativa	Eficacia	Porcentaje		Frecuencia
			EXP	EFIC	
Qhali Kay (40)	6.985	6.603	99.8%	94.3%	0.5
Centro de Salud (40)	6.99	3.488	99.9%	49.8%	0.5

**Análisis:** del total de la población evaluada encontramos que en ambas instituciones la expectativa proyectada hacia la atención odontológica es mayor a al 98% y encontramos que el nivel de eficacia en el centro de salud es de 49.8%. calificado como regular.

GRAFICO 2 Paralelo y análisis de instituciones /Expectativa y Eficacia

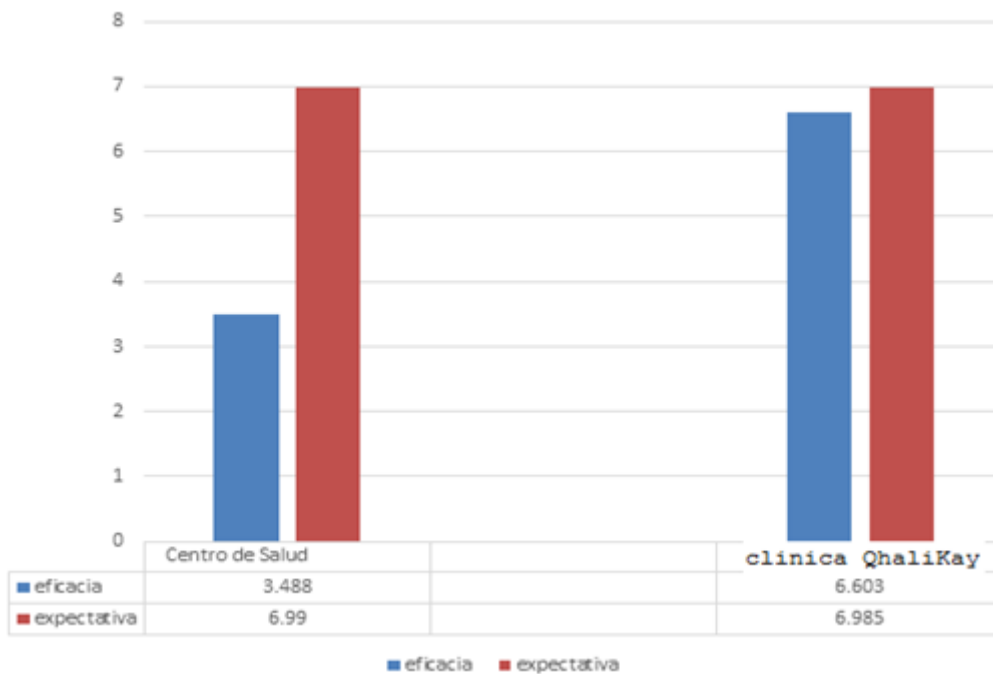


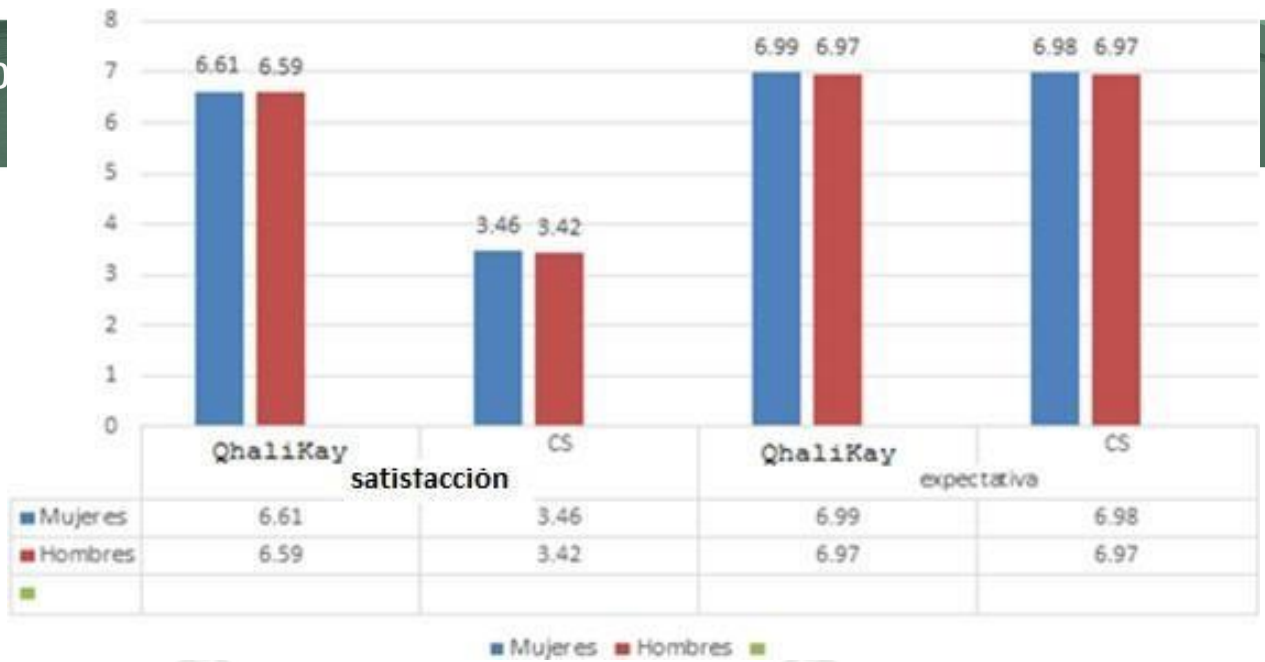
TABLA 3 Satisfacción y Expectativa

TABLA 3.1 SATISFACCION / EXPECTATIVA SEGÚN EL GENERO

GENERO	Expectativa		Satisfacción		Porcentaje %				Frecuencia
	QK	CS	QK	CS	EXP		EFI		
					QK	CS	QK	CS	
Mujeres (46)	6.99	6.98	6.61	3.46	99.8	99.8	94.4	49.4	0.575
Hombres (34)	6.97	6.97	6.59	3.42	99.6	99.6	94.1	48.8	
TOTAL (80)									

**Análisis:** del total de la población evaluada encontramos que en ambas instituciones la expectativa proyectada ya sea para el género masculino o femenino hacia la atención odontológica es mayor a al 94% y encontramos que el nivel de eficacia en el centro de salud es mayor al 48.5%. calificado como regular.

**GRAFICO 3.1 Análisis de la expectativa y satisfacción según el género de la población.**



**TABLA 3.2 ANALISIS SATISFACCION / EXPECTATIVA SEGÚN EL GRADO DE INSTRUCCIÓN**

GRADO DE INSTRUCCION	Expectativa		Satisfacción		Porcentaje %				Frecuencia
	QK	CS	QK	CS	Satisfacción				
					QK	CS	QK	CS	
Sin estudios/ Primaria	6.92	6.98	6.42	3.63	98.8	99.7	91.7	51.8	0.0625
Secundaria	6.98	7	6.58	3.42	99.7	100	94	48.8	0.325
Técnico	7	7	6.6	3.56	100	100	94.2	50.8	0.2875
Universitario	6.9	6.9	6.6	3.69	98.5	98.5	94.2	52.7	0.225
Post Grado	6.98	0	6.62	0	99.7	0	94.5	0	0.1

**Análisis:** del total de la población evaluada encontramos que en ambas instituciones la expectativa proyectada independientemente del grado de instrucción hacia la atención odontológica es mayor a al 98% y encontramos que el nivel de satisfacción en el centro de salud es menor al 53%. calificado como regular.

GRAFICO 3.2 ANALISIS SATISFACCION / EXPECTATIVA SEGÚN EL GRADO DE

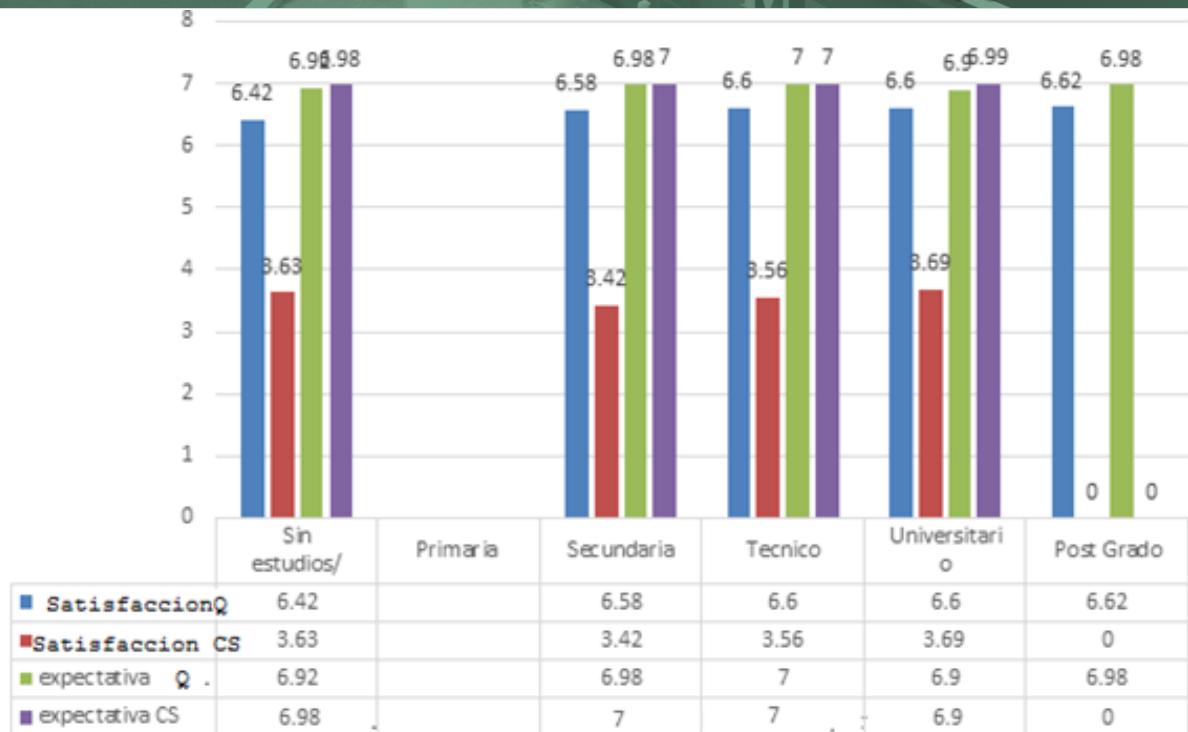
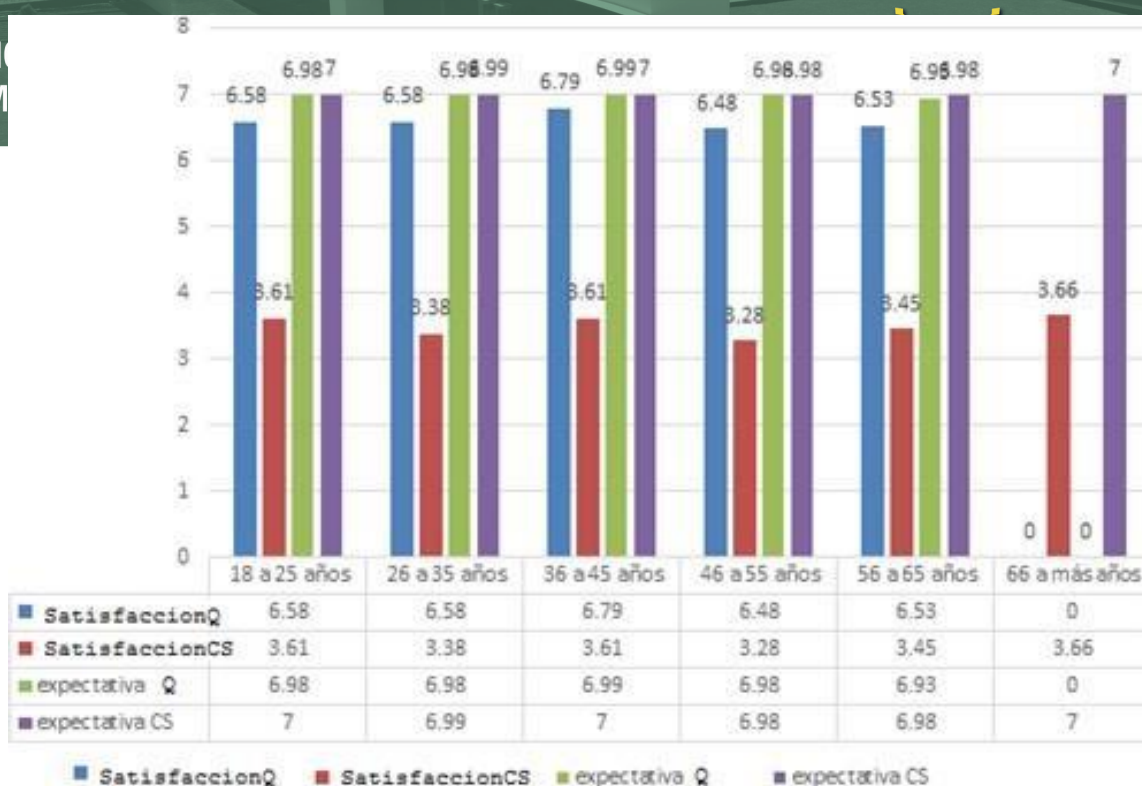


TABLA 3.3 ANALISIS DE SATISFACCION / EXPECTATIVA SEGÚN LA EDAD

EDAD	Expectativa		Satisfacción		Porcentaje %				Frecuencia
	QK	CS	QK	CS	Expectativa		Satisfacción		
					QK	CS	QK	CS	
18 A 25 AÑOS	6.98	7	6.58	3.61	99.7	100	94	51.5	0.1875
26 A 35 AÑOS	6.98	6.99	6.58	3.38	99.7	99.9	94	48.2	0.2375
36 A 45 AÑOS	6.99	7	6.79	3.61	99.9	100	97	51.5	0.225
46 A 55 AÑOS	6.98	6.98	6.48	3.28	99.7	99.7	92.5	46.8	0.2375
56 A 65 AÑOS	6.93	6.98	6.53	3.45	99	99.7	93.2	49.2	0.075
66 A MAS AÑOS	0	7	0	3.66	0	100	0	52.2	0.0375

Análisis: del total de la población evaluada encontramos que en ambas instituciones la expectativa proyectada independientemente del grupo etario hacia la atención odontológica es mayor o igual al 99% y encontramos que el nivel de satisfacción en el centro de salud es menor al 53%, calificado como regular.

**GRAFICO 3.3 ANALISIS DE SATISFACCION / EXPECTATIVA SEGÚN LA EDAD**



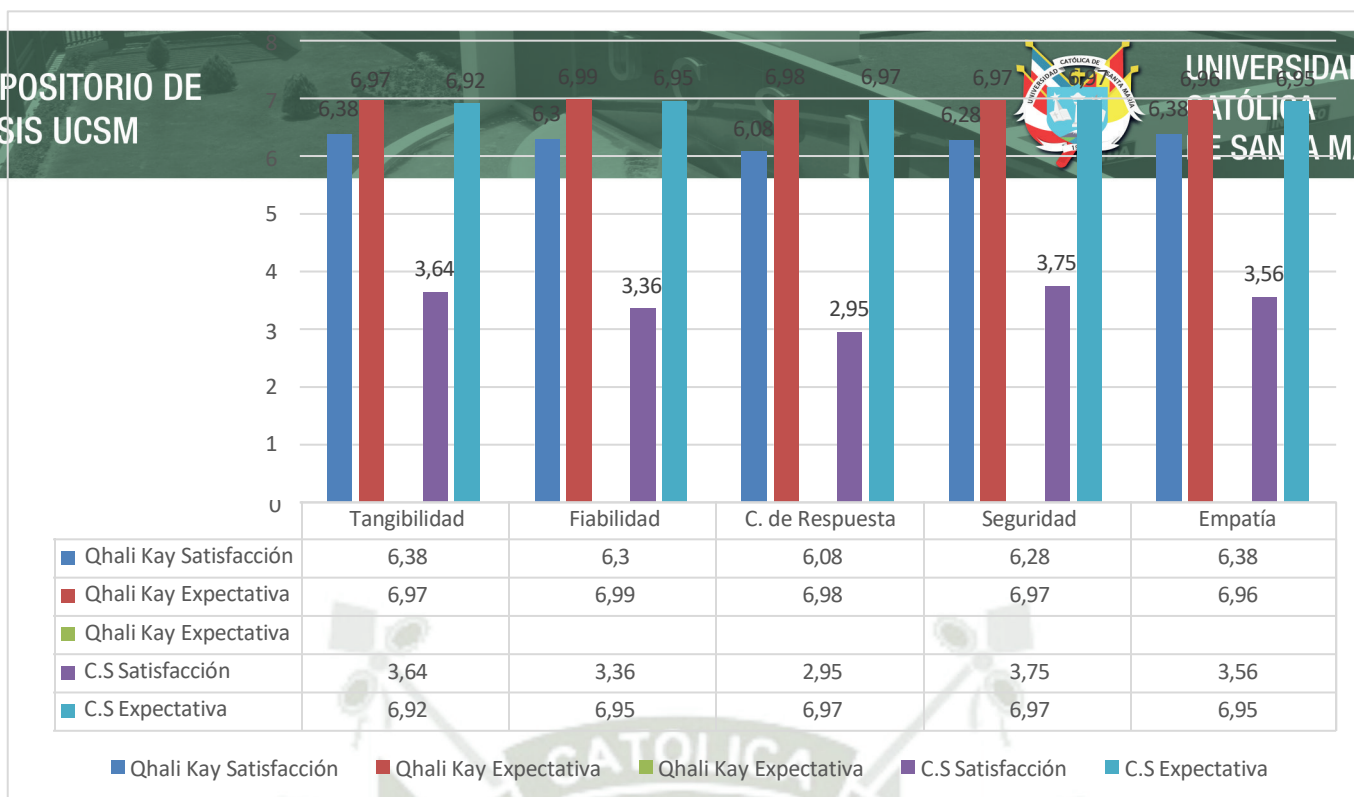
**TABLA 4 Análisis: Evaluación de dimensiones encuesta Servqual**

Se muestra los resultados del estudio que evaluó cada dimensión planteada por la encuesta Servqual en la clínica Qhali Kay y en el centro de Salud. La evaluación de las dimensiones en la clínica fueron los siguientes:

DIMENSIONES	Expectativa		Satisfacción		Porcentaje %			
	QK	CS	QK	CS	Expectativa		Satisfacción	
					QK	CS	QK	CS
Tangibilidad	6.97	6.92	6.38	3.64	99.5	98.8	91.1	52
Fiabilidad	6.99	6.95	6.3	3.96	99.8	99.2	90	56.5
C. de Respuesta	6.98	6.97	6.08	2.95	99.7	99.5	86.8	42.1
Seguridad	6.97	6.97	6.28	3.75	99.5	99.5	98.7	53.5
Empatía	6.96	6.95	6.38	3.56	99.4	99.2	91.1	50.8

Análisis: del total de la población evaluada encontramos que en ambas instituciones la expectativa proyectada para cada dimensión (t, f, cr, s, e) hacia la atención odontológica es mayor al 98% y encontramos que su nivel de satisfacción en el centro de salud es menor al 57%. En su investigación encontramos que su nivel de satisfacción en el centro de salud es menor al 57%. calificado como regular – malo

**GRAFICO 4 Análisis: Evaluación de dimensiones encuesta Servqual**



**TABLA 5 Análisis: Historias Clínicas y Especialidades Odontológicas**

Paralelo de los resultados obtenidos, para las preguntas A y B, que reforzara los criterios de valoración para determinar la eficacia de los servicios odontológicos a pacientes que acuden al Área de Odontología de la Clínica y a los pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud.

¿El centro de salud cuenta con historias clínicas?

SI 27 67.5% NO 13 32.5%

¿El centro de salud cuenta con especialidades odontológicas?

SI 3 7.5% NO 37 92.5%

¿La Clínica cuenta con historias clínicas?

SI 32 80% NO 8 20%

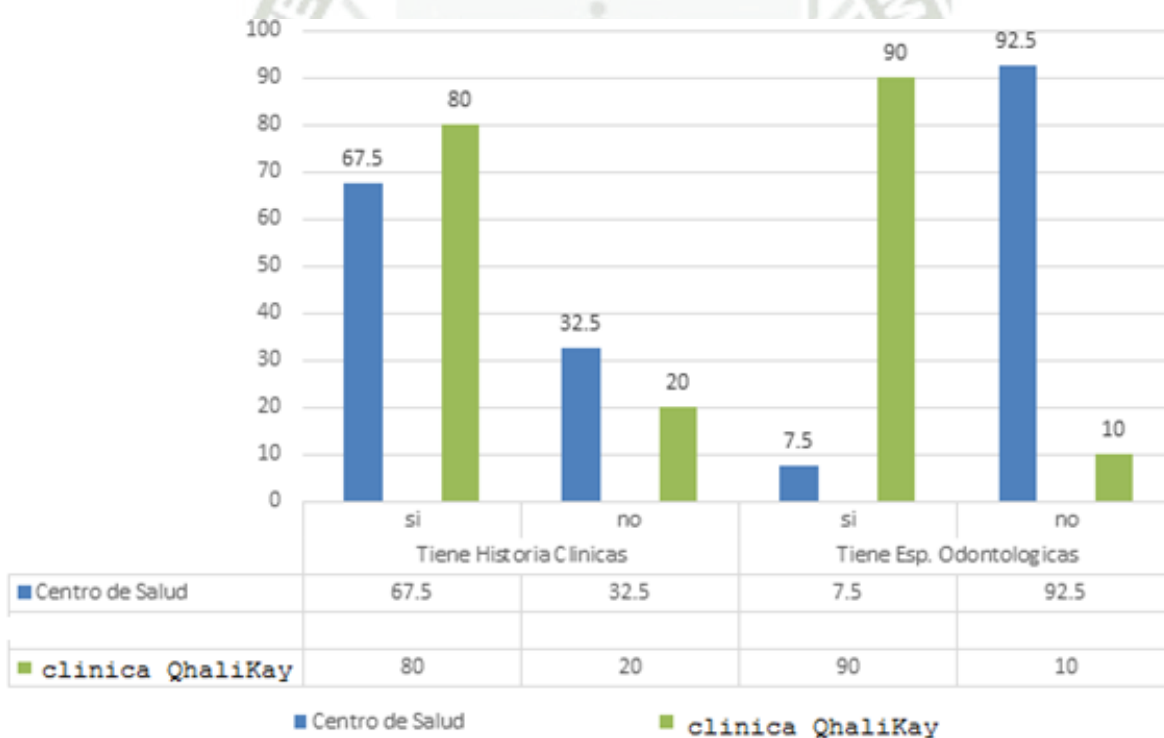
¿La Clínica cuenta con especialidades odontológicas?

SI 36 90% NO 4 10%

Establecimiento	SI HC	NO HC	SI ESP.	NO ESP	FRECUENCIA			
					SI HC	NO HC	SI ESP.	NO ESP.
QhaliKay (40)	(32) (80%)	(8) (20%)	(36) (90%)	(4) (10%)	0.8	0.2	0.9	0.1
Centro de Salud (40)	(27) (67.5%)	(13) (32.5%)	(3) (7.5%)	(37) (92.5%)	0.675	0.325	0.75	0.925

ANALISIS: DEL TOTAL DE LA POBLACION EVALUADA ENCONTRAMOS QUE EN LA INSTITUCION PRIVADA EL CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE UNA HC ODONTOLOGICA Y DE ESPECIALIDADES ODONTOLOGICAS ES MAYOR O IGUAL 80 %. EN LA INSTITUCION PUBLICA SE ENFOCA LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES INDICANDO QUE NO EXISTEN ATENCIONES ODONTOLOGICAS POR ESPECIALIDAD CON UN PORCENTAJE DE 92.5%.

**GRAFICO 5 Análisis: Historias Clínicas y Especialidades Odontológicas**



## 2. DISCUSIÓN

de la Clínica Qhali Kay en la provincia de Arequipa, el año 2020, teniendo como tamaño de muestra 80 pacientes, siendo 40 pacientes del Centro de Salud y 40 pacientes de la clínica Qhali Kay; se valoró la medición según la escala Servqual, los pacientes atendidos en la institución privada mostraron niveles de satisfacción y expectativa muy buena y excelente.

En el Centro de Salud los niveles de expectativa y satisfacción estuvieron entre regular a muy buena respectivamente, revelando una gran diferencia entre ambos resultados y en relación a los resultados obtenidos en la clínica privada, como se evidencia en la tabla 2, donde estos resultados son valorados a través de las 25 preguntas realizadas en el cuestionario, en el cual se segmentan las preguntas según las dimensiones indicadas (elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y Empatía

Los resultados obtenidos en el Centro de Salud muestran pacientes que se encuentran insatisfechos con el servicio y la atención que reciben. Esto se debería a que la segmentación de pacientes tiene origen distinto, un nivel de influencia distinto en cuanto a su salud bucodental, como se verifica en la tabla 3, donde se observa que los pacientes tienen distintos grados de instrucción.

Respecto a la clínica Qhali Kay, se basa también en realidades diferentes con relación al conocimiento, preocupación, información y promoción de la salud buco dental que los pacientes reciben acerca del servicio y a los protocolos de atención que se aplican; escenarios que influyen directamente en el nivel de eficacia del servicio y atención odontológica en el centro de salud público.

No se encontró relación entre la edad de los pacientes (Tabla 3) y los valores que mostraban la eficacia de servicio, obteniendo valores puntuados en general como “malos” lo más probable es que los pacientes en su gran mayoría ya hayan experimentado la atención odontológica en alguna institución privada, y por motivos principalmente económicos acuden al sistema público que en

ese sentido se destaca por manejar otra escala de precios.



También se muestra que los pacientes que acuden al Centro de Salud, tienen un grado de instrucción de secundaria en su mayoría (21 pacientes), esta condición podría asociarse al desconocimiento o poco interés del cuidado de la salud buco dental, y a la revisión de sus respectivas historias clínicas (o fichas de atención) se demuestra que son pacientes que acuden de 3 a 4 veces al año de manera irregular sin seguir las indicaciones del Odontólogo para llevar un adecuado plan de tratamiento hasta lograr el éxito o la estabilización de su salud dental.

El presente estudio además indicó que la variable de género (sexo) influye muy poco en el resultado de la eficacia de servicio, sin embargo, se destacó que los pacientes que asistían con mayor frecuencia al Centro de Salud y a la clínica Qhali Kay eran de sexo femenino.

Esto habilita la posibilidad de entender que los pacientes de sexo femenino suelen ocuparse más en su salud en general y así también en la salud de sus hijos. Dicho interés se relaciona a que las mujeres tienen una cualidad positiva de cuidar su aspecto personal, por ello prefieren acudir al servicio con frecuencia para evitar tratamientos complejos.

Este estudio demuestra en sus resultados que había un alto nivel en puntuación tanto por la expectativa como para la satisfacción en la institución privada, lo cual está relacionado a la eficacia del servicio y tratamiento recibido. Mayormente los pacientes acudían para tratamientos específicos, interconsultas y consultas preventivas, lo cual demuestra el manejo por parte de los pacientes de la información y preocupación por la salud bucodental, esto hace posible que no exista disconformidad.

Los resultados para Qhali Kay, en general indican que la expectativa y eficacia son congruentes no existe variación marcada, antes de recibir la atención, los pacientes presentan una alta expectativa y realizada la consulta muestran alta satisfacción, evidenciando que la eficacia del servicio es muy buena y excelente.

Lo que corresponde a la tangibilidad en el servicio y la atención odontológica; que incluye nivel estructural, equipamiento, metodología, procesos, e indicaciones expone que los pacientes se encuentran insatisfechos por acudir al Centro de Salud, caso contrario sucede en la institución privada, evidencia que los pacientes se sienten muy satisfechos antes, durante y después del tratamiento y servicio. Es probable que los valores obtenidos, se relacionen con el servicio de odontología por sus equipos modernos y/o infraestructura.

La fiabilidad expresada por la “oferta” de especialidades odontológicas que brinda cada una de las

instituciones y por el nivel óptimo del personal para concretar el servicio acordado de forma efectiva y correcta, se refuerza con la pregunta realizada a cada uno de los pacientes evaluados de si conocían que las instituciones contaban con especialidades odontológicas, mostraron resultados en general positivos para la clínica privada y negativos para el Centro de Salud, esto se debe que aunque la capacidad de los profesionales sea optima, el entorno y la ausencia de metodología institucional por parte del centro de salud, minimiza la fiabilidad de los pacientes que acuden al servicio. También se entiende el poco compromiso del personal auxiliar para colaborar con el área de Odontología del Centro de Salud, sucede todo lo contrario con la clínica Qhali Kay.

Con respecto a la seguridad que se otorga al paciente en la atención, nuestros resultados son iguales a los obtenidos en el segmento fiabilidad, ya que en casi igual proporción se encontró un alto nivel de satisfacción por la eficacia demostrada, la cual se incrementa después de recibir la atención odontológica, es decir la expectativa del paciente mejora.

Esto se puede deber que los odontólogos tienen un trabajo multidisciplinario ya organizado y se encuentran aptos para brindar una atención odontológica segura y confiable.

El centro de salud, al no tener una promoción de especialidades odontológicas y solo atender a los pacientes como odontología general, hace que los pacientes perciban el servicio como limitado.

Finalmente los resultados correspondientes a la empatía que existe entre el paciente, el personal auxiliar o profesional encargado de su servicio y atención, evidencian un nivel alto de satisfacción para los pacientes que acudían a la clínica privada, no así para los pacientes que acudían al Centro de Salud, que demostraron poca interrelación con el personal, esto se debería a que el personal clínico o administrativo del centro de salud, no se esmera en desarrollar una atención personalizada y si más general, lo cual genera poco acercamiento al paciente.

El instrumento utilizado para el presente estudio a futuro deberá incluir más herramientas que permitan obtener valores que ayuden a determinar con mayor precisión el nivel de eficacia del servicio odontológico según los protocolos de atención de manera que el paciente este satisfecho con el servicio recibido.

Los antecedentes investigativos presentados en esta investigación mencionan por ejemplo el estudio realizado por Lujan Jh, en la universidad Inca Garcilaso de la Vega 2011, donde emplean

una encuesta SERVQUAL para medir la satisfacción en el beneficiario externo. Y obtienen como conclusión la poca satisfacción en el servicio público.

Orientado al sector odontológico esta investigación emplea también la técnica Servqual y en los resultados se verifica también poca eficacia en el sector público.

El grado de instrucción en los pacientes juega un papel pertinente para el desarrollo del estudio respecto al cuidado de la Salud Odontológica, planteamos como antecedente a esta investigación,

el estudio de Tineo Úrsula y León Roberto, en Cajamarca año 2014 donde el nivel de satisfacción era deficiente en pacientes de grado primario y relaciona además el tipo de aseguramiento, en base a esto, para esta investigación recalcamos la importancia de haber segmentado a la población estudiada en grados de instrucción, género y hasta edad, lo cual nos permite profundizar a detalle de los resultados.

El proceso de atención en esta investigación acude como factor relevante a la eficacia de los servicios brindados, llamamos protocolos de atención a todo el proceso realizado durante el servicio, antes y después, en este sentido proponemos como antecedente el estudio realizado por Bermúdez IF – Delgado IM en la Universidad Nacional de Nicaragua donde se investiga la calidad a través de la estructura y proceso, relacionando además a los estudiantes de cirugía oral y el trato impersonal.

La atención y existencia de especialidades odontológicas juegan un rol muy importante para esta investigación, de este punto nace la eficacia del servicio, nivel de expectativa y resultados. Detallamos como antecedente el estudio “Las Diferencias Entre El Mundo Privado Y El Público. Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral 2017, Y El Estudio Estructura De Las Prestaciones Odontológicas En Un Efecto Del Sistema De La Seguridad Social: Córdoba, Argentina Alvarez De Viotti, Rosario Adelaida Reynoso 1994 donde se evidencia la segmentación del servicio por especialidades y calidad de atención odontológicas pública y privada.

Entonces, determinamos que esta investigación cuenta con un aporte académico significativo debido a que los resultados obtenidos podrán ser compartidos con cualquier persona involucrada al rubro odontológico, gerentes, administradores, odontólogos, personal auxiliar etc. etc., ya que al analizar los resultados obtenidos por la investigación, se logró tener conocimientos sobre el nivel de eficacia de los servicios odontológicos en los pacientes atendidos tanto en el sector público como privado, con el fin de sumar estrategias y brindar una atención apropiada.

## CONCLUSIONES

Del estudio realizado se encontró:

REPOSITORIO DE  
TESIS UCSM



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE SANTA MARÍA

- a) Insatisfacción de los pacientes que acudieron a la institución pública así como mayor eficacia de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acudieron a la institución privada que a los pacientes que acudieron al servicio público.
- b) el trato que recibieron los pacientes que acudieron al sector privado fue distinto, se encontró una atención personalizada, que hizo más agradable en muchos sentidos la estancia del paciente para su atención odontológica, todo el personal tenía una esquematización del sistema de trabajo, protocolos de atención bien estructurados, lo cual hizo que la eficacia del servicio tenga valores muy altos y cubran las expectativas de los pacientes. Entonces concluimos que los protocolos de atención antes durante y después de la atención clínica como tal, con puntuación alta y valoración de excelente influye y repercute positivamente en el nivel de eficacia del servicio odontológico y definitivamente satisface a los pacientes en todo aspecto.
- c) En el sector público en cambio fue distinto, una atención, se podría decir como “por cumplir”, y marco diferencia en el sentido de que los pacientes ya habían tenido experiencia en asistir a servicios odontológicos privados, por eso el nivel bajo de puntuación para este sector. Entendamos que el sector público al no tener protocolos de atención o protocolos de atención muy básicos y sobre todo, tener nulas o pocas referencias de las especialidades odontológicas por parte de los pacientes, si determinan en estos una percepción deficiente del servicio brindado.
- d) Otro factor que influyó en el sector privado, fue el sistema de trabajo para la atención, todo el personal auxiliar y administrativo tenía conocimiento de sus funciones, lo cual hacía un trabajo ágil y detallado. Respecto al profesional clínico, a los cirujanos dentistas, estos manejaban una atención multidisciplinaria que hacía entender al paciente que recibiría una atención por áreas o por especialidades, esto con el objetivo de obtener el mejor resultado posible en cada tratamiento realizado, la idea de un plan de tratamiento guiado por una dirección odontológica fue importante para que el paciente vea que el trabajo es serio y que la odontología también es importante para el sistema y sector salud.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos

En su investigación no olvide referenciar esta tesis

En el sector público, a pesar de los esfuerzos profesionales por llevar a cabo planes de tratamiento o una idea de trabajo para el paciente, no se pudo obtener resultados por la “dejadez” del paciente y por las limitaciones en cuanto a material, infraestructura, equipos, etc. etc. que afronta el cirujano dentista, entonces llevada de esa forma el área de Odontología del sector público, hace que se vea o perciba como una área poco profesional e incluso como un área técnica, sin recibir la importancia que debiera para la salud en general.

Es importante reflejar este estudio en la realidad de la salud buco dental, recalcar que la odontología avanza en todo sentido en el sector salud privado y pareciera que el sector público estuviera estancado en ese sentido.

Este estudio contrasta el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios odontológicos públicos y a los pacientes que acuden a los servicios odontológicos privados, como ya se mencionó en los párrafos anteriores son distintos los factores que involucran estas diferencias donde la calidad del servicio público se ve disminuida en opinión de los pacientes.

Estadísticamente la opinión de los pacientes refleja una satisfacción y expectativa congruente para el sector privado donde los números avalan la calidad de atención esperada y la recibida. En el sector público a pesar de sus limitaciones podríamos decir que de un 100 por ciento de eficacia logra un 50 por ciento de eficacia.

Del universo estudiado más allá de las características específicas de la población encuestada los criterios de opinión de los pacientes unifican un concepto claro donde la calidad del sector privado está por encima de la calidad del sector público, es decir el sector privado tiene mayor eficacia en relación a la atención pública. Volvería a señalar que esta diferencia no incluye el nivel de profesionalismo de los cirujanos dentistas que trabajan en ambos sectores, completamente esta diferencia se debe al tema organizacional, presupuestal, ejes de trabajo, modernización de equipos, estructura y todo sistema propuesto por el sector salud público.

## RECOMENDACIONES

- a) El Centro Odontológico privado debe conservar las condiciones actuales en la atención odontológica debido a que se obtuvo resultados positivos, sin embargo, a medida que el servicio vaya creciendo en la afluencia de pacientes, será necesario replantear las estrategias de atención y de concientización a favor del paciente para no perder el nivel de eficacia y mejorar la satisfacción del paciente antes, durante y después de la atención odontológica.
- b) En el Centro de Salud se recomienda que el encargado o responsable del área Odontológica, junto con los responsables del centro de salud, sostengan reuniones que ayuden a replantear la promoción de salud buco dental y concientización para los pacientes, es claro que quizás los presupuesto del sector público no ayudan para poder mejorar la eficacia del servicio y de ese modo mejorar la satisfacción del paciente , pero la suma de esfuerzos y poner el problema en exposición generara el conocimiento real de lo que ocurre en el sector salud odontológico del centro de salud. Quizás esta condición se repita en muchas instituciones públicas de distintos niveles en los cuales la odontología pudiera estar relegada y sin la importancia que merece como una especialidad en Salud. El personal deberá brindar atención específica que permita solucionar cualquier duda que pueda presentar el paciente antes de ingresar al consultorio; logrando satisfacer las demandas del paciente.
- c) La expectativa de la población que recibe atención odontológica en el sector público y privado en general debe ser satisfecha a través de la presencia de un ente organizador que cumpla un rol de política en salud adecuada en favor de la salud buco dental de todos los pacientes.

Es claro que las diferencias encontradas en este estudio se basan en la poca importancia que el sector salud le otorga la especialidad de la odontología. Denota un abandono no solamente por la especialidad como profesión sino también como sistema ausente encargado de políticas de prevención, tratamientos, evolución y alta de pacientes con serios problemas de salud bucodental. Cabe mencionar que, en este estudio, aunque no se relacione directamente a los casos clínicos, encontramos que a los servicios públicos odontológicos llegaron pacientes con enfermedades bucodentales relacionados factores sistémicos médicos como diabetes, presión arterial alta, infecciones sistémicas, pacientes con medicación psiquiátrica y otros. Donde vimos que estos pacientes no pudieron ser atendidos de manera adecuada por la poca integración del área médica con el área odontológica. A esto nos referimos con la ausencia de ejes de trabajo, poca capacidad de interconsulta por especialidades y demás puntos que ya hemos mencionado.

El sector privado en este punto puede por su condición resolver mejor estos temas, ahondar en una forma de trabajo con líneas de procesos adecuados para resolver estos casos. Es conocido que los presupuestos nacionales muchas veces no son utilizados por la poca capacidad de las autoridades, a través de este estudio donde vemos la expectativa del paciente y su poco convencimiento para calificar como bueno el servicio público, podríamos entender que el sector público necesita del sector privado para satisfacer y lograr una calidad mejor en la atención de los pacientes, podríamos animar un trabajo asociado del sector público y privado donde las Clínicas privadas puedan facilitar atenciones de calidad en odontología a través de planes de salud pública o programas de apoyos. Nexos que vinculen la experiencia gerencial privada de Clínicas Odontológicas en favor de la odontología pública.

El apoyo de instituciones como el colegio odontológico que pueda integrar ambos sectores y de esa forma mejorar el sistema nacional de salud odontológica peruana.

Sera beneficioso continuar realizando trabajos de investigación que permitan evaluar el nivel de eficacia en los servicios de Odontología de instituciones públicas y privadas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev. Med. Hered. 2012; 23(2): 88-95.
2. Grilli Silvia M., Reta A., Yelachin V., Borjas I., Aldao S., Giuliani V. et al. Interrelación Multiprofesional. La interconsulta como una acción de rutina. Proyectos anuales de la Fac Odon Univ Cuyo 2005 -2006. Disponible en [http://www.uib.es/catedra\\_iberamericana/investigaciones/documents/38.pdf](http://www.uib.es/catedra_iberamericana/investigaciones/documents/38.pdf).
3. Sosa Lacruz Lucio, Damally Michelle, Herrera María. Medicina Bucal y el Equipo Multidisciplinario. Odontología Online (serial Online) 2005. Disponible en:[http://www.odontologiaonline.com/verarticulo/Medicina\\_bucal\\_y\\_el\\_equipo\\_multidisciplinario\\_de\\_salud.html](http://www.odontologiaonline.com/verarticulo/Medicina_bucal_y_el_equipo_multidisciplinario_de_salud.html).
4. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
5. López A. Garvί, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfacción questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.

6. Ministerio de Salud. (MINSA). Modelo de Reglamento de Organización y Funciones de los Hospitales. Lima- Perú; 2003.
7. Ministerio de Salud. (MINSA). La Salud Integral: Compromiso de Todos -El Modelo de Atención Integral de Salud. Lima-Perú; 2003.
8. Ministerio de Salud. (MINSA). Guía Nacional de Operativización del Modelo de Atención Integral de Salud. Lima-Perú; 2006.
9. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.AN.L [Tesis doctoral].Granada. Universidad de Granada España; 2008.
10. Jiménez HN, Vélez CE, Jiménez WG. Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. 1ra ed. Bogotá: EPS Comeva; 2013.
11. Bermúdez If. - Delgado Im. Valoración De La Calidad En La Atención Odontológica Brindada Por Los Estudiantes De Cirugía Oral 3 a Usuarios Externos De La Unan-Managua, Durante El Período De Septiembre A Octubre Del 2015

12. Bustamante WE. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo 2014. Chiclayo. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de odontología; 2015. 33.
  
13. Alfaro AEC. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo 2013. [Tesis]. Chiclayo. Facultad de Estomatología; 2013
  
14. Lang JV. Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo. [Tesis]. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de odontología; 2004.
  
15. Rodríguez MC. Factores que incluyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de San Marcos. [Tesis]. Lima. Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Estomatología; 2012.
  
16. Aguilar-Barojas, Sarafí Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud Salud en Tabasco, vol. 11, núm. 1-2, enero-agosto, 2005, pp. 333-338 Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México
  
17. Fátima, Taqdees., Malik, SA. y Shabbir, Asma. (2018). Calidad del servicio sanitario hospitalario, satisfacción y fidelización del paciente. Revista internacional de gestión de calidad y confiabilidad

- 18.** Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Atendidos En El Servicio De Odontología Del Establecimiento De Salud 1-4 Salud San Marcos, Provincia De San Marcos, Región De Cajamarca. Tineo Ursula – Leon Roberto 2014.
- 19.** Priporas, Constantinos-Vasilios., Stylos, Nikolaos., Vedanthachari, L.. y Santiwatana, Pruit. (2017). Calidad del servicio, satisfacción y fidelización de los clientes en alojamientos Airbnb en Tailandia. *Revista Internacional de Investigación Turística* , 19, 693-704
- 20.** Xie, Zhenzhen., & Or, C.. (2017). Asociaciones entre tiempos de espera, tiempos de servicio y satisfacción del paciente en un departamento ambulatorio de endocrinología: un estudio de tiempos y una encuesta con cuestionario. *Consulta: Revista de organización, provisión y financiación de la atención médica* , 54.
- 21.** Owusu-Frimpong, N., Nwankwo, S. y Dason, Baba. (2010). Medir la calidad del servicio y la satisfacción del paciente con el acceso a la prestación de servicios de salud públicos y privados. *Revista Internacional de Gestión del Sector Público* , 23, 203-220.
- 22.** Shan, Linghan., Li, Ye., Ding, Ding., Wu, Qunhong., Liu, Chaojie., Jiao, Mingli., Hao, Yanhua., Han, Yuzhen., Gao, Lijun., Hao, J. , Wang, Lan., Xu, Weilan. y Ren, Jiaojiao. (2016). Satisfacción del paciente con la atención hospitalaria: efectos de la confianza, el seguro médico y la calidad percibida de la atención.
- 23.** Kitapci, O., Akdoğan, Ceylan., & Dörtyol, İbrahim Taylan. (2014). El impacto de las dimensiones de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente, las intenciones de recompra y la

comunicación de boca en boca en la industria de la salud pública. *Procedia-Ciencias sociales y del comportamiento* , 148, 161-169.

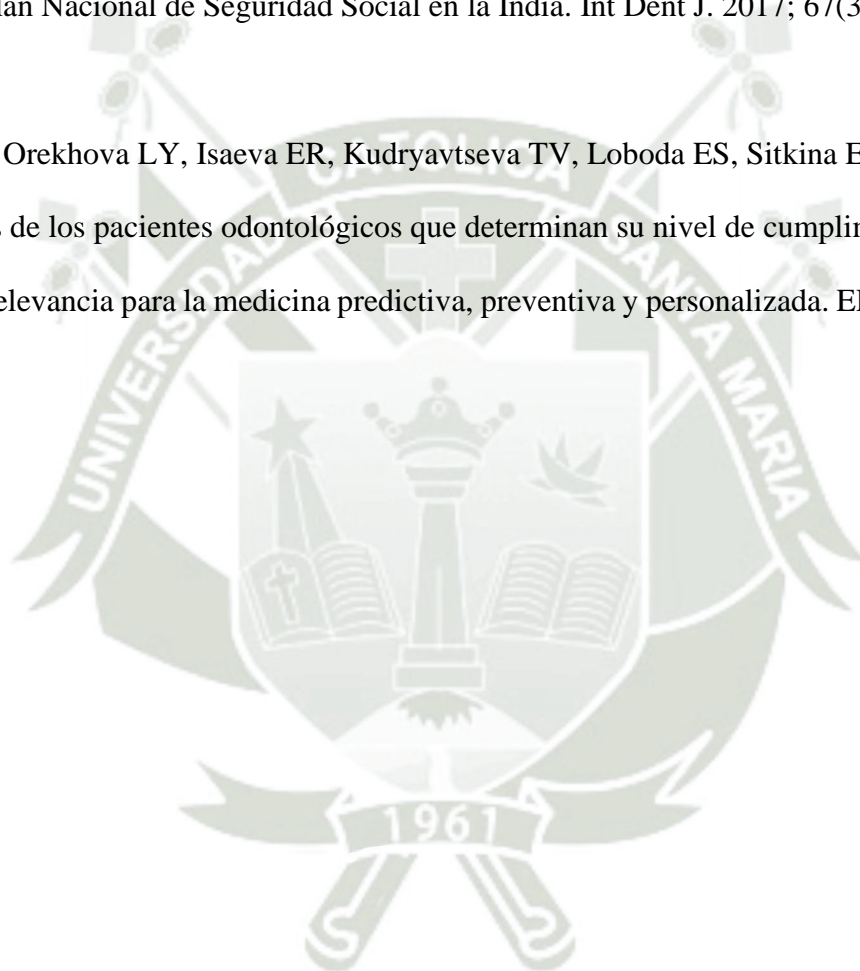
24. Nyweide, David J., Lee, Woolton., Cuerdon, T., Pham, Hoangmai H., Cox, Megan., Rajkumar, R. y Conway, P.. (2015). Asociación de Organizaciones Pioneras de Atención Responsable frente a la tarifa tradicional de Medicare por servicio con gasto, utilización y experiencia del paciente. *JAMA* , 313 21, 2152-61.
25. Amin, M. y Nasharuddin, Siti Zaroha. (2013). Calidad del servicio hospitalario y sus efectos sobre la satisfacción del paciente y la intención conductual. *Gobernanza clínica: una revista internacional* , 18, 238-254.
26. Falk, T., Hammerschmidt, Maik. y Schepers, J. (2010). El vínculo calidad-satisfacción del servicio revisitado: explorando asimetrías y dinámicas. *Revista de la Academia de Ciencias del Marketing* , 38, 288-302.
27. Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, Alma Lucila., Vértiz-Ramírez, José de Jesús., Juárez-Ramírez, Clara., Wirtz, Veronika J., & Pérez- Cuevas, Ricardo. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública De México* , 55, 100-105.
28. Torres Pariona, Carlos (2020). *Gestión Del Recurso Humano Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Servicio De Urología Hospital Policía Nacional Del Perú* Luis Nicacio Sáenz 2019. Publicado Por La San Martín De Porras. Tesis De Maestría.

- 29.** Peres, K. G., Peres, Marco Aurélio., Boing, Antonio Fernando., Bertoldi, Andréa Dâmaso., Bastos, João Luiz., & Barros, Aluísio J. D.. (2012). Reducción De Las Desigualdades Sociales En La Utilización De Servicios Odontológicos En Brasil Entre 1998 Y 2008. *Revista De Saúde Publica*
- 30.** Machado, L., Camargo, Maria Beatriz Junqueira De., Jeronymo, José Carlos Milanez., & Bastos, Gisele Alsina Nader. (2012). Uso Regular De Servicios Odontológicos Entre Adultos Y Ancianos En Región Vulnerable En El Sur De Brasil. *Revista De Saúde Publica* , 46 , 526-533
- 31.** Zambrano, M.. (2016). La Humanización De La Atención En Los Servicios De Salud: Un Asunto De Cuidado. , 7 , 1227-1231 .
- 32.** Huamán Cisneros Elisabeth (2020). Gestión Del Recurso Humano Y Calidad De Atención En El Servicio De Enfermería Del Hospital De Huaycán. Publicado Por La Universidad Cesar Vallejo 2021. Tesis De Maestría.
- 33.** Cárdenas, S. D., Vergara, Katherine Arrieta., & Martínez, K. R.. (2012). Impacto de la Salud Oral en la Calidad de Vida de Adultos Mayores. *Revista Clínica de Medicina de Familia* , 5 , 9-16
- 34.** Ruelas E, Zurita B. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. *Salud Pública de México* 1993 Vol. 35(3): 3-6.
- 35.** Donabedian A. Promoción de la calidad a través de la evaluación del proceso de atención al paciente. *Atención médica* 1968 vol. VI, N° 3.

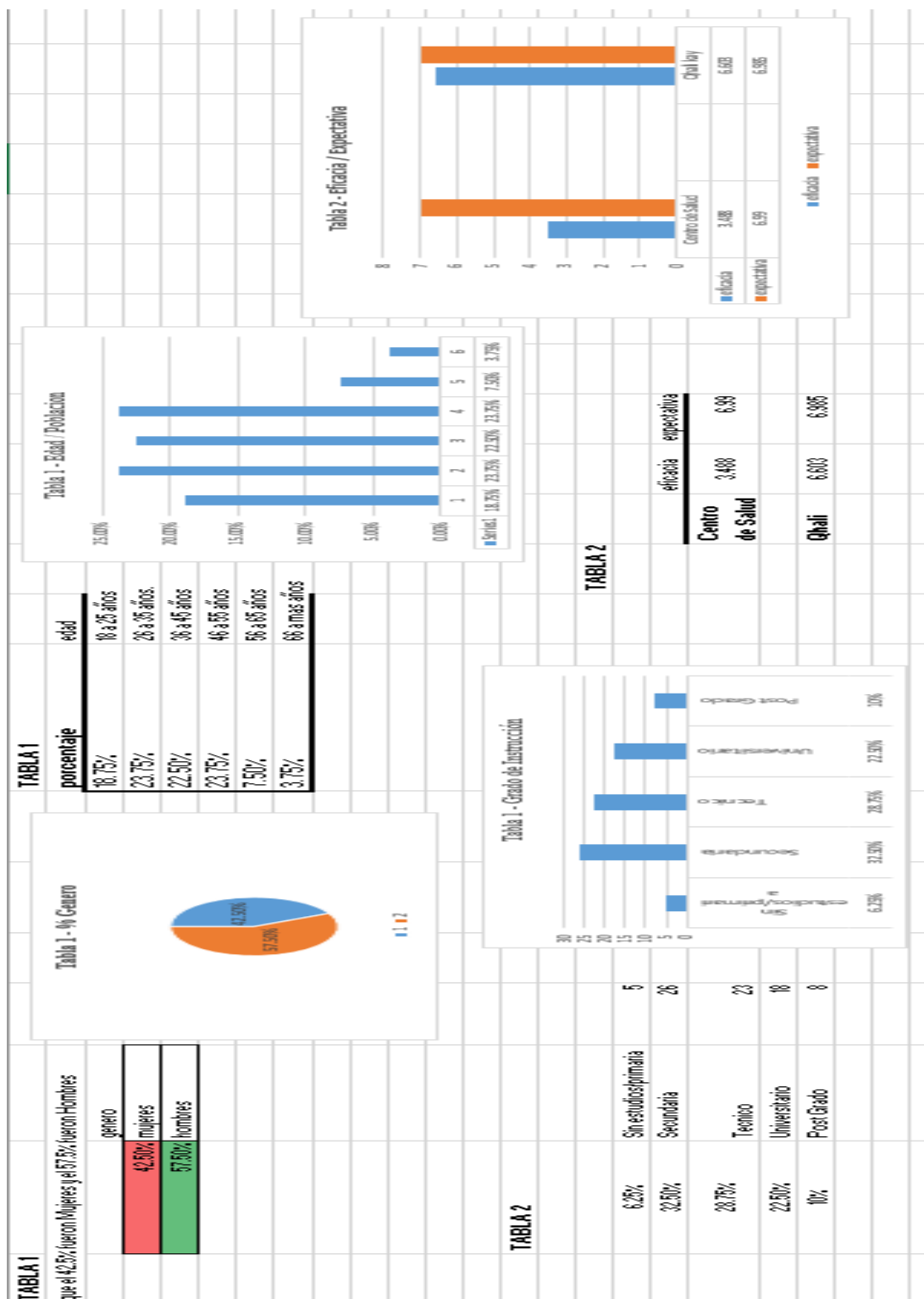
- 36.** Donabedian A. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica: Un texto introductorio. Perspectivas en Salud Pública INSP 1990.
- 37.** Stufflebeam, Webster. Un análisis de enfoques alternativos a la evaluación. Evaluación educativa y análisis de políticas 1980: 5-20.
- 38.** Moscoso-Matus, Karla - Cornejo-Ovalle, Marco. Mediación En Odontología Y Garantías Explícitas En Salud En Chile 2005-2014: Las Diferencias Entre El Mundo Privado Y El Público. Rev. Clin. Periodoncia Implantol. Rehabil. Oral [Online]. 2017, Vol.10, N.1, Pp.49-53.
- 39.** Allred H. Evaluación de la calidad de la atención dental. Proyección de atención dental experimental. Hospital de Londres, Facultad de Medicina 1977.
- 40.** Hu T. La demanda de atención dental. En: Avances en la investigación sobre economía de la salud y servicios de salud, vol. II, Scheffier, RM. Ed. Prensa Jai 1981.
- 41.** Honing CA, Massagli M. Orientación afectiva del médico de atención primaria hacia sus pacientes. J Health Soc Behav 1979; 20, 61-76.
- 42.** Mc Keithen EJ. La imagen del paciente y del dentista. J Am Con Dent 1966; 33, 87-107.
- 43.** Kronfield J. Acceso a la atención dental; una comparación de medicina/odontología. Atención médica 1979; 27, 1000-1011.

44. Jenny J, Frazier PJ, Bagramian RA, Proshe KJ. Satisfacción e insatisfacción del paciente con su dentista. *J Pub Salud Dent* 1973; 33, 211-221.
45. Murray BP, Weiss HJ. Satisfacción con la atención y la utilización de los servicios dentales en un centro de salud de barrio, *J Pub Health Dent* 1975; 35, 170-176
46. Halvari AEM, Halvari H, Bjørnebekk G, Deci EL. Salud bucal y bienestar dental: prueba de un modelo de teoría de la autodeterminación: motivación, salud bucal y bienestar dental. *J Appl Soc Psicología*. 2013;43(2):275–92.
47. Dho MS. Factores asociados al uso de servicios de salud dental. *Cien Saude Colet*. 2018; 23(2): 509–518
48. Levac D, Colquhoun H, O'Brien KK. Estudios de alcance: avanzando en la metodología. *Implementar ciencia* 2010; 5(1): 69
49. Hong QN, Pluye P. Un marco conceptual para la evaluación crítica en revisiones sistemáticas de estudios mixtos. *J Métodos de mezcla Res*. 2019; 13(4): 446–460.
50. Smith DK, Smith LE y Blume JD. Estimación de las tasas de éxito anestésico: la eficacia de la articaína versus la lidocaína. *Dent Health Curr Res* 2017;3(1).

- 51.** Baskaradoss JK. La asociación entre la alfabetización en salud bucal y las citas dentales perdidas. Asociación J Am Dent. 2016; 147(11): 867–874.
- 52.** Singh A, Purohit BM. Explorar los niveles de satisfacción del paciente, el estado de salud bucal autoevaluado y las variables asociadas entre los ciudadanos cubiertos por un seguro dental a través de un Plan Nacional de Seguridad Social en la India. Int Dent J. 2017; 67(3): 172-179
- 53.** Tachalov VV, Orekhova LY, Isaeva ER, Kudryavtseva TV, Loboda ES, Sitkina EV. Características de los pacientes odontológicos que determinan su nivel de cumplimiento en odontología: relevancia para la medicina predictiva, preventiva y personalizada. EPMA J. 2018; 9(4): 379–85.



ANEXOS  
ANEXO N° 1 Cuadros Estadísticos (Excel)



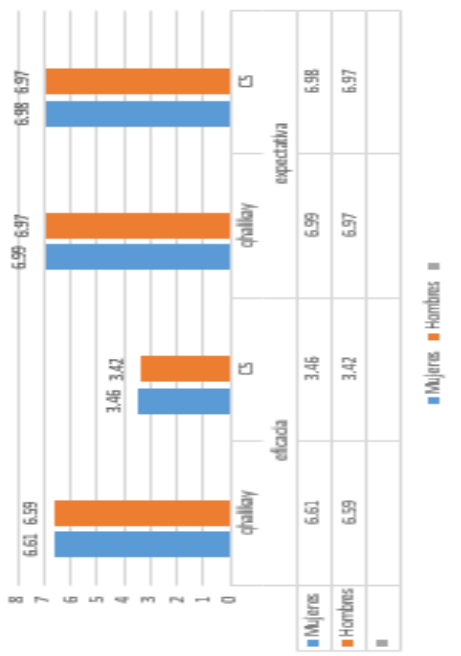
**TABLA 3**

	Satisfacción		expectativa	
	Q	CS	Q	CS
18 a 25 años	6.58	3.61	6.98	7
26 a 35 años	6.58	3.38	6.98	6.99
36 a 45 años	6.79	3.61	6.99	7
46 a 55 años	6.48	3.28	6.98	6.98
56 a 65 años	6.53	3.45	6.93	6.98
66 a más años	0	3.66	0	7

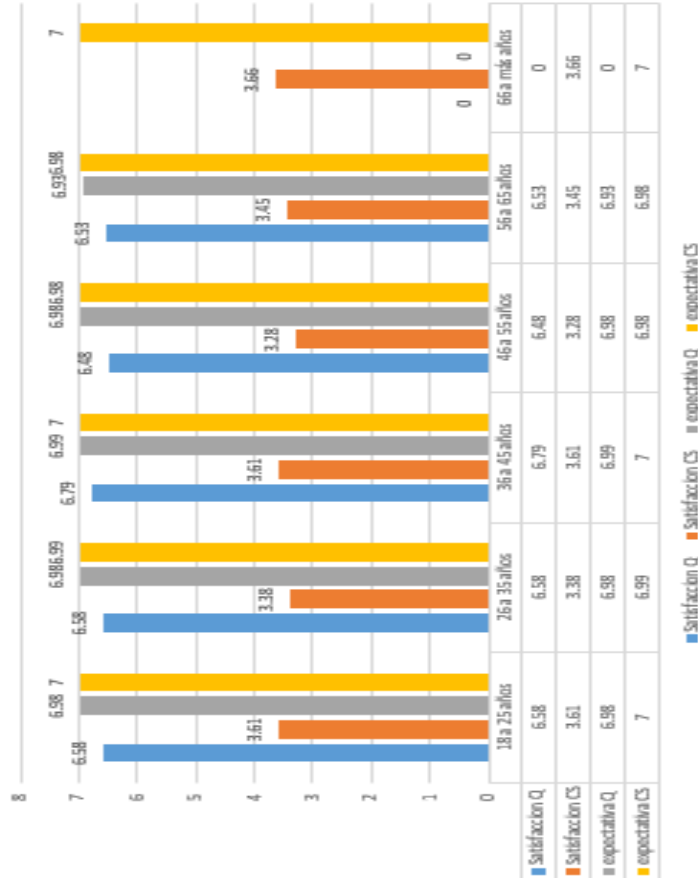
**TABLA 3**

	eficacia		expectativa	
	qhalikay	CS	qhalikay	CS
Mujeres	6.61	3.46	6.99	6.98
Hombres	6.59	3.42	6.97	6.97

**Tabla 3 - Eficacia/ Expectativa - Genero**

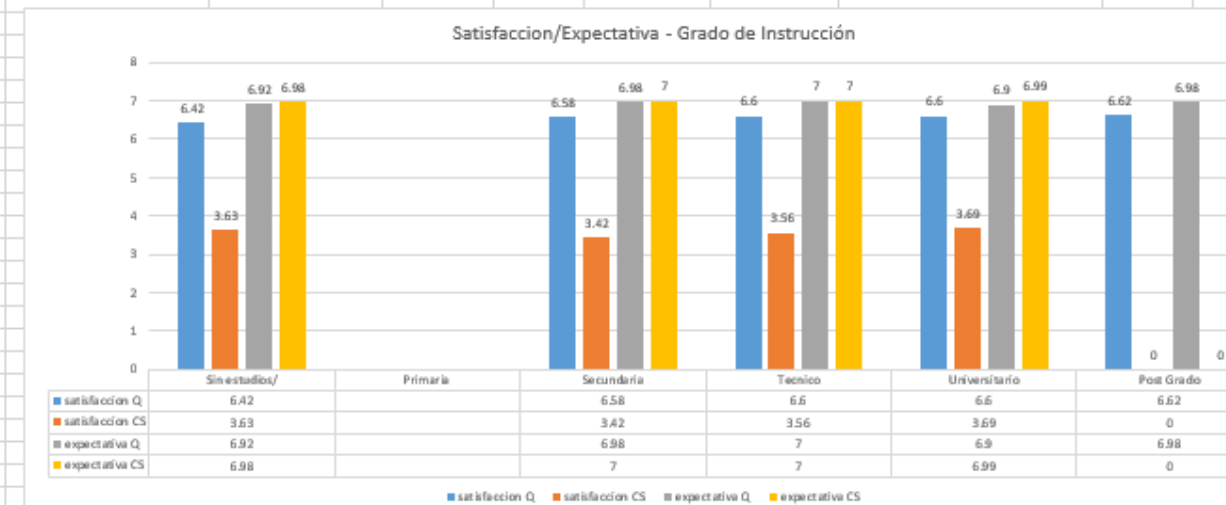


**Tabla 3 - Expectativa/Satisfacción - Edad**



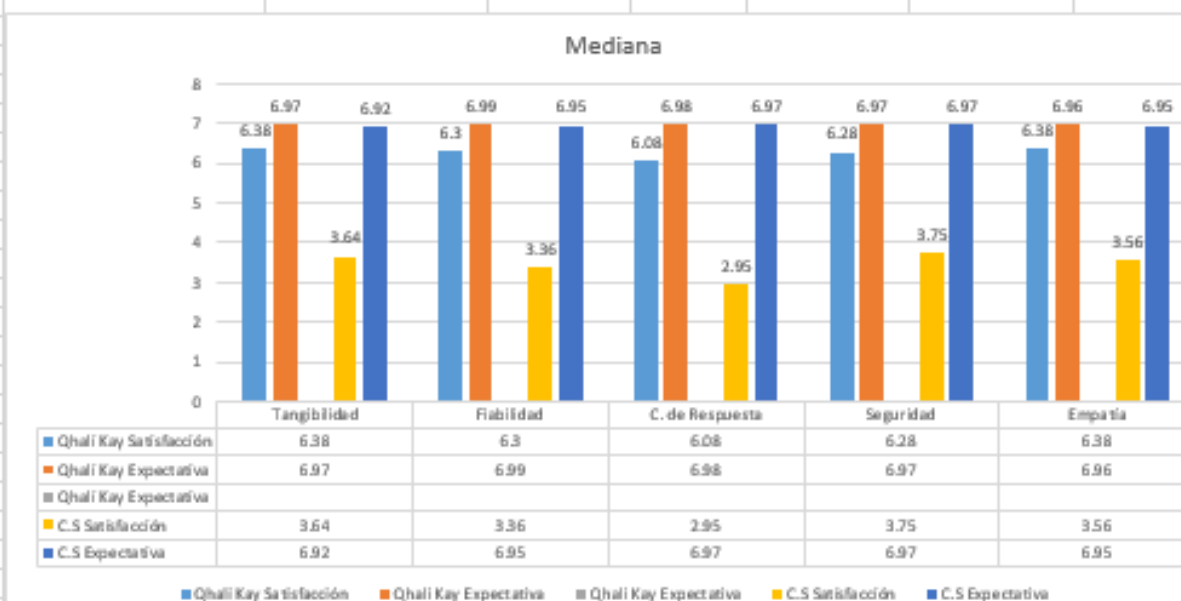
**TABLA 3**

	satisfaccion		expectativa	
	Q	CS	Q	CS
Sin estudios/ Primaria	6.42	3.63	6.92	6.98
Secundaria	6.58	3.42	6.98	7
Tecnico	6.6	3.56	7	7
Universitario	6.6	3.69	6.9	6.99
Post Grado	6.62	0	6.98	0



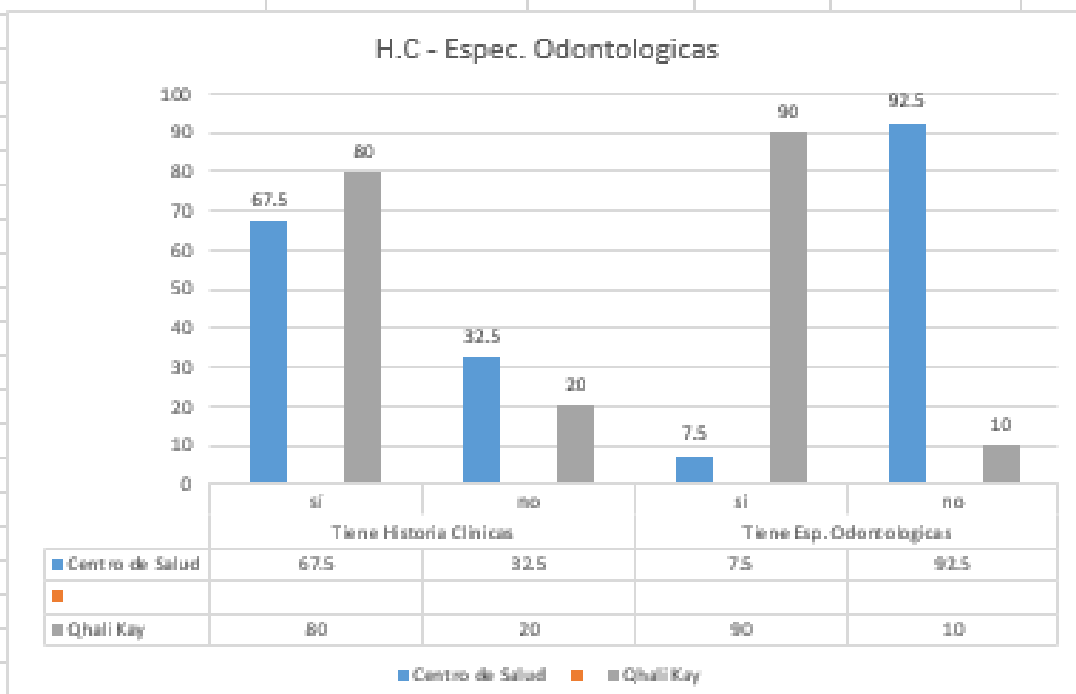
**TABLA 4**

	Qhali Kay		C.S	
	Satisfacción	Expecta	Satisfacci	Expectativ
Tangibilidad	6.38	6.97	3.64	6.92
Fiabilidad	6.3	6.99	3.36	6.95
C. de Respuesta	6.08	6.98	2.95	6.97
Seguridad	6.28	6.97	3.75	6.97
Empatía	6.38	6.96	3.56	6.95



**TABLA 5**

	Tiene Historia Clínicas		Tiene Esp. Odontológicas	
	si	no	si	no
<b>Centro de Salud</b>	67.5	32.5	7.5	92.5
<b>Qhali Kay</b>	80	20	90	10



## ANEXO N° 2 CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la presente se le invita a usted participar en un estudio de investigación, que tiene como propósito conocer la satisfacción de usuario externo actual.

#### **Participación voluntaria**

Luego de terminar de revisar este consentimiento, usted es el único que decide si quiere participar en el estudio. Su participación es completamente voluntaria. No hay ningún castigo, penalidad por no participar en este estudio.

#### **Procedimiento**

- Se tomará un cuestionario escrito, para obtener información acerca de satisfacción con la atención brindada.

#### **Riesgos y procedimientos para minimizar los riesgos**

Esta investigación no genera riesgos contra la salud e integridad de los participantes

#### **Costos**

Usted no deberá asumir ningún gasto económico para participar en este estudio. El costo de las encuestas y cuestionarios será asumido por las personas que desarrollan la investigación, así mismo no existirá reembolso por la participación.

#### **Beneficios**

El beneficio inmediato no será una realidad inmediata, sin embargo, estará contribuyendo decisivamente a determinar la veracidad o falsedad en la relación del problema planteado.

#### **Confidencialidad**

Como hemos referido todos los resultados generados serán tratados con absoluta confidencialidad.

## Contacto

El personal asignado a coordinar este estudio estará en deber a responder, si usted presenta alguna duda adicional al cuestionario.

## SU CONSENTIMIENTO INFORMADO/AUTORIZACION

Yo he tenido oportunidad de hacer preguntas, y siento que todas han sido contestadas. He comprendido que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Además, entiendo que estando de acuerdo de participar en este estudio estoy dando permiso para que se procese la información que he respondido en los cuestionarios.

En base a la información que me han dado, estoy de acuerdo en participar en este estudio.

.....  
FIRMA

Fecha: .....

### ANEXO N° 3 CUESTIONARIO

1) El personal del Centro de Salud / Clínica le informa y registra detalladamente todo tratamiento odontológico que se le realizará en su historia clínica. (ET)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

2) El personal del Centro de Salud/Clínica le brinda información, diagnósticos y soluciona sus dudas del tratamiento antes, durante o en la siguiente cita. (ET)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

3) El personal del centro de salud / Clínica maneja un lenguaje claro y entendible para efectuar la atención. (ET)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

4) La información administrativa (pagos, descuentos etc.) transmitida por el equipo del Centro de Salud / Clínica es clara y precisa. (ET)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

5) Centro de salud / Clínica tiene herramientas físicas o virtuales de apoyo para explicar sus tratamientos odontológicos. (ET)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

6) Centro de Salud/ Clínica culmina su tratamiento odontológico en el horario estipulado. (F)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

7) Centro de Salud/ Clínica termina su tratamiento odontológico en la fecha pactada. (F)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

8) Centro de Salud / Clínica cuenta con las especialidades odontológicas adecuadas para realizar sus tratamientos. (F)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

9) Centro de Salud / Clínica normalmente realiza muy bien sus procedimientos odontológicos. (F)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

10) Todo el personal del Centro de Salud / Clínica le brinda una atención oportuna y Eficiente. (F)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

11) El comportamiento del personal de Centro de Salud / Clínica le transmite a usted confianza.

(CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

12) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el personal del Centro de salud /  
Clínica muestra interés para solucionar su inconveniente. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

13) La programación de sus citas en su tratamiento odontológico según usted son Suficientes. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

14) El personal del Centro de Salud / Clínica está siempre preparado a auxiliarlo. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

15) El sistema de atención del Centro de Salud / Clínica está organizado para otorgarle un buen servicio. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

16) El personal del Centro de Salud / Clínica muestra conocimientos y habilidades para entregarle una buena atención en las especialidades odontológicas que brinda. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

17) En el Centro de Salud / Clínica cumplen oportunamente con sus demandas de atención. (CR)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

18) El personal del Centro de Salud / Clínica está siempre dispuesto a cooperar con todos sus pacientes. (S)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

19) Clínica / Centro de Salud cuenta con instalaciones físicas, como consultorios adaptados a su necesidad (S)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

20) Clínica / Centro de Salud cuenta con protocolos de bioseguridad, limpieza e higiene? (S)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

21) Usted siente seguridad al momento de ser atendido en algún consultorio del Centro de Salud /  
Clínica. (S)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

22) Usted se siente conforme con el trato recibido en el Centro de Salud/ Clínica. (e)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

23) En el Centro de Salud/ Clínica recibe la misma calidad de trato todo el tiempo. (e)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

24) El personal del Centro de salud / Clínica es cordial con usted. (e)

25) El personal de Centro de Salud / Clínica tiene una relación cercana con sus pacientes. (e)

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7



## ANEXO N° 4 Matriz de Sistematización

### Evaluación de la satisfacción en institución pública y privada

Instrumento Dirigido a trabajadores del Centro de Salud de Miraflores Arequipa y Clínica Odontológica Qhali Kay

**Autor:** Chávez Toledo Angel Vidal

### Origen Universidad Católica Santa María-Arequipa Perú

**Significación:** El objetivo del instrumento es determinar la Satisfacción según la calidad que brindan ambas instituciones

### Dimensiones

Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

### Tiempo de aplicación 15 minutos

### Formulario de preguntas

El instrumento que se utilizará consistirá en una el cuestionario de calidad SERVQUAL dividido en dos secciones: Expectativa y Realidad

### Escala valorativa Se usó un cuestionario modelo Likert con las siguientes valoraciones

Definirá el nivel de Expectativa y Satisfacción y se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

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