

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS
PRIVADOS S Y N ODONTÓLOGAS Y CENTRO ODONTOLÓGICO
ARIZA LIMA 2021**



MANUEL CÉSAR RIVERA BUTRÓN

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA - PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS
PRIVADOS S Y N ODONTÓLOGAS Y CENTRO ODONTOLÓGICO
ARIZA LIMA 2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

MANUEL CÉSAR RIVERA BUTRÓN

ASESOR

MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA, PERÚ

2024

JURADO

Presidente: Marco Antonio Gamero Roca, maestro en Salud Pública y Comunitaria
mención en Gerencia en Salud

Miembro: Milagritos Simona Barriga Vásquez, doctor en Psicología

Miembro: Daysi Huaccho Rojas, maestro en Administración

A Dios por cada alegría y por la familia que me dio.

A mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto emprendido.

A mi esposa y a Adriano, mi hijo, fuente de inspiración y de motivación

A mi asesor, por su apoyo permanente

AGRADECIMIENTOS

A los centros odontológicos S y N Odontólogas y al centro odontológico Ariza, y al personal que ahí labora.

A mi asesor, por su apoyo y guía para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	
¡Error! Marcador no definido.	
Jurado	I
Dedicatoria	
¡Error! Marcador no definido.	
Agradecimientos	III
Índice	
IV	
Resumen	V
Abstract	VI
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
FUENTES DE INFORMACIÓN	36
ANEXOS	

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021. **Metodología:** Trabajo cuantitativo, observacional, correlacional de corte transversal. Se trabajó con un tamaño muestral de 101 personas. Se empleo la encuesta Servqual del ministerio de salud para la calidad de atención, para la evaluación de la satisfacción se utilizó una encuesta validada. Los datos se analizaron mediante el programa estadístico SPSS (versión 22) y Excel. **Resultados:** En el presente estudio encontramos niveles de satisfacción (9.9 %) y alta satisfacción (90.1 %) en todos los participantes, y una calidad de atención por mejorar. **Conclusión:** En el presente estudio encontramos niveles de satisfacción y alta satisfacción en todos los participantes, y una calidad de atención por mejorar, sin embargo, resaltando que no se encontró una asociación entre ambas variables ($p=0.848$). Como se refleja en los estudios mostrados la expectativa de los pacientes en un ámbito público y privado difiere, por lo que se sugiere la elaboración y validación de un instrumento que ayude a evaluar de una forma más específica las variables de calidad de servicio y satisfacción en el ámbito privado.

Palabras Claves: Calidad de atención, odontología, encuesta Servqual, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the variables quality of care and level of satisfaction, evaluated in patients who attend the private offices S and N Odontólogas and Centro Odontológico Ariza attended in the months of November - December, Lima 2021. **Methodology:** Work, Quantitative, observational, correlational cross-sectional. We worked with a sample size of 101 people. The Servqual survey of the Ministry of Health was used for the quality of care, for the evaluation of satisfaction a validated survey was used. Data were analyzed using the statistical program SPSS (version 22) and Excel. **Results:** In the present study we found levels of satisfaction (9.9%) and high satisfaction (90.1%) in all the participants, and a quality of care to improve. **Conclusion:** In the present study we found levels of satisfaction and high satisfaction in all the participants, and a quality of care to be improved, however, highlighting that no association was found between both variables ($p=0.848$). As reflected in the studies shown, the expectation of patients in a public and private sphere differs, which is why it is suggested the development and validation of an instrument that helps to evaluate in a more specific way the variables of quality of service and satisfaction in the private sphere.

Keywords: Quality of care, dentistry, Servqual survey, user satisfaction.

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS PRIVADOS

AUTOR

MANUEL CÉSAR RIVERA BUTRÓN

RECUENTO DE PALABRAS

12774 Words

RECUENTO DE CARACTERES

71867 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

61 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

632.5KB

FECHA DE ENTREGA

May 16, 2024 8:37 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 16, 2024 8:39 AM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de trabajos entregados
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Dentro de la evidencia disponible, hay pocas investigaciones que evalúen la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en clínicas dentales privadas. La mayoría de los datos reportados provienen de sectores públicos. Sin embargo, en la literatura, varios autores describen discrepancias entre ambos sectores. . El estudio de Wenyi Lin y Wanxia Yin llevado a cabo en China se centró en aspectos específicos como el tiempo de espera para el tratamiento y la conveniencia del servicio, incluyendo la facilidad de transporte y la proximidad a la residencia del paciente. Este enfoque sugiere que la percepción de la calidad del servicio odontológico no solo depende de la atención clínica, sino también de factores logísticos (1).

Otro estudio que aborda la calidad de atención en la consulta privada en un contexto Latinoamericano es el realizado en Brasil realizado por Macarevich et al., quienes destacaron la importancia de contextualizar la evaluación de la satisfacción en relación con el grupo etario y la población objetivo. Se observó que más del 85 % de los participantes calificaron el servicio como bueno o muy bueno, planteando la hipótesis de que las personas mayores tienden a mostrar un mayor grado de complacencia debido a menores expectativas basadas en experiencias previas. Contrariamente, los adolescentes mostraron los niveles más bajos, lo que resalta la variabilidad de las expectativas entre diferentes grupos de edad (2).

El análisis llevado a cabo por Torres-Gonzales en Perú, donde se contrastó la satisfacción en entidades públicas y privadas, reveló resultados favorables en ambas esferas. No obstante, se observó un índice satisfactorio del 84 % en las instituciones privadas, destacando que la institución privada objeto de estudio también desempeñaba funciones docentes y asistenciales, aspecto que podría incidir en las percepciones de los pacientes.

Estos estudios colectivamente subrayan la variabilidad de evaluar la satisfacción del paciente en el ámbito dental privado, destacando la influencia de factores culturales, demográficos y logísticos en la percepción de los usuarios.

Frente a esta problemática se da cabida a esta investigación que permitirá evaluar la calidad de atención y satisfacción, en los consultorios odontológicos privados S y N odontólogas y centro odontológico Ariza.

Los consultorios privados S y N odontólogas y centro odontológico Ariza son centros odontológicos privados ubicados en los distritos de San Isidro Lima Perú y Lince, donde se brinda servicios de odontología general y especializada. En ninguno de estos establecimientos se ha implementado un sistema de evaluación y gestión de la calidad, abocada a la mejora de los procesos críticos.

Los resultados permitirán establecer estrategias de mejora, logrando un impacto positivo en la gerencia de los establecimientos de salud de tipo odontológico.

Este modelo podría ser analizado y replicado en otros consultorios mejorando sus índices de productividad y calidad de servicios prestados.

1.2 Formulación del problema

¿Cuáles es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción, en pacientes que acuden a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza atendidos en los meses de noviembre - diciembre 2021 en la ciudad de Lima?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación de calidad de atención dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

Determinar la relación de calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

Determinar la relación de calidad de atención dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

Determinar la relación de calidad de atención dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

Determinar la relación de calidad de atención dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N y Centro Odontológico Ariza-Lima 2021.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia

La persona encargada de la gerencia de una institución no debe inferir la satisfacción de los clientes o pacientes asiduos, porque obvia la posibilidad de evaluar dos variables determinantes en la mejora continua de la institución como lo son la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes asiduos. La información brindada por ambas variables no solo mejorará el servicio que se presta a los pacientes repercutiendo en su salud y bienestar, si no es una herramienta competitiva, que permitirá evaluar y mejorar los niveles de satisfacción, reteniendo y fidelizando pacientes.

Como los múltiples estudios realizados en Perú y en el extranjero, donde los pacientes usuarios a pesar de mostrar niveles promedio de satisfacción aceptables o altos, presentan también criterios puntuados como bajos. Estos criterios puntuados de forma deficiente, son oportunidades de mejora en la prestación de servicio y relación con los pacientes.

Por lo expuesto la presente investigación nos ayudará a evaluar; la calidad de atención; el nivel de satisfacción y la relación entre ambas variables, en pacientes atendidos en dos consultorios odontológicos privados de distinto nivel socioeconómico en la ciudad de Lima metropolitana.

Los resultados permitirán establecer estrategias de mejora, logrando un impacto positivo en la gerencia de los establecimientos de salud de tipo odontológico.

Este modelo podría ser analizado y replicado en otros consultorios mejorando sus índices de productividad y calidad de servicios prestados.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación

El investigador cuenta con todos los permisos requeridos por parte de los gerentes de los establecimientos de salud, así como la capacidad técnica y recursos económicos propios del investigador para la ejecución del presente trabajo.

1.5 Limitaciones del estudio

La investigación se realizó en los consultorios odontológicos privados S y N odontólogas y Centro Odontológico Ariza, Lima, Perú algunos de los pacientes acudieron por emergencia con malestar o dolor, por lo que se realizó una atención rápida, por empatía se optó por no considerarlos dentro del estudio, así mismo las personas que no desearon participar voluntariamente.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Abdalgader et al., en el 2021, publicaron una encuesta sobre las disparidades de satisfacción de los pacientes que acuden por atención bucal en las zonas rural y urbana en Quebec – Canadá, cuyo objetivo fue investigar las disparidades rurales-urbanas en la satisfacción del paciente en la atención de salud bucal y determinar los factores que pueden influir en la satisfacción. Se registraron datos de 1788 participantes donde encontraron que las personas de zonas rurales presentaron menor satisfacción en comparación con las personas de las zonas urbanas, se atribuyó principalmente al desplazamiento que deben realizar para su atención y la baja cobertura de sus seguros dentales (4).

Prasanthi S, et al, en el 2021, evaluaron la calidad del servicio en el departamento de odontología de cuidados especiales en Uttarakhand – India mediante el modelo Servqual, se llevó a cabo en 384 pacientes. En sus conclusiones resaltaron la necesidad de tratamiento por parte de pacientes con necesidades especiales, un conjunto poblacional que se encontraba desatendido y creciente en número, quienes cubrieron favorablemente sus expectativas de satisfacción en los servicios odontológicos (5).

Ierardo G, et al., en el 2008, en una investigación, donde evaluaron la Satisfacción en el usuario de Odontopediatría de la Universidad de Sapienza Roma – Italia, su objetivo fue la mejora de los servicios ofrecidos, se aplicaron encuestas a 600 usuarios, padres o apoderados de los pacientes, en sus conclusiones resalta la percepción sobre el tiempo de espera y mejoras en la organización, en un menor grado también objetaron sobre la implementación. Destacando la herramienta de cuestionarios como una forma de mejora continua y optimización en la administración de recursos (6).

Fernández J, en el 2020, en Costa Rica, en su trabajo sobre la satisfacción de los usuarios acerca de la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial, se basó en los aspectos de infraestructura, trato recibido, y tiempo de respuesta, su

población fue de 57 personas y halló valores de satisfacción en todos los criterios evaluados exceptuando tiempo de respuesta (7).

Cruz G, et al., en el 2019, realizaron en México una investigación cuyo propósito fue la evaluación de la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud, su muestra fue de 200 participantes reportando resultados satisfactorios de los pacientes correspondiente a tratos amables, los tiempos dedicados a las explicaciones de los procedimientos (8).

Lora , et al., en el 2016, describieron los niveles de la calidad y la satisfacción percibida por el usuario del Servicio Odontológico de una clínica universitaria en Cartagena – Colombia, en una muestra de 277 participantes, utilizaron encuestas estructuradas, hallando que: Más del 50% los pacientes que acuden al servicio odontológico son del sexo femenino; las edades medias de los participantes fueron de 39 años; el 99,3% de los encuestados manifiesto satisfacción sobre el servicio recibido; y el 97,8 % percibió que las atenciones prestadas son de calidad (9).

Reyes Fernández, et al., en el 2015, en su investigación la que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México, que fue realizada en 493 participantes cuestionarios de nivel de satisfacción, encontrando mayor asociación de niveles de satisfacción satisfechos e insatisfechos relacionados con el trato del personal de servicio (10).

Quesada, en el 2020, en su estudio de Tesis cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario y su relación con la calidad del servicio odontológico, esto llevado a cabo en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac Lima- Perú, se realizó una encuesta en 100 pacientes, encontrando niveles de calidad y satisfacción buenos (11).

Chuqui, en el 2020, en su estudio, investigó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios del área odontológica en el puesto de salud Nicolás garatea, Chimbote – Perú 2019. El estudio de diseño transversal correlacional fue llevado a cabo en 93 participantes, utilizó la herramienta

Servqual, y encontró un nivel de satisfacción del 70% con una predominancia femenina del 84 %. En relación con la calidad de atención en la dimensión de seguridad esta fue del 80,4% y en relación con la calidad de atención el grado de satisfacción fue menor en los aspectos tangibles con un 60,2% (12).

Rengifo E, en el 2020, en su investigación sobre la relación entre calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en consultorios odontológicos del Hospital II- E Lamas, Tarapoto – Perú, llevada a cabo en 119 participantes concluyo una correlación positiva baja entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios (13).

Wong W, en el 2020 en su trabajo de tesis aplico la encuesta Servqual en un centro de salud de la ciudad de Chiclayo – Perú en una población de 214 participantes, con el objetivo de determinar su nivel de satisfacción, encontrando que un 55 % de la muestra obtuvo regular nivel de satisfacción (14).

Egusquiza M, en el 2020 en su tesis para optar por el grado de cirujano dentista aplico un Servqual en un centro de salud en Chimbote, Ancash – Perú, para evaluar la satisfacción de los usuarios en una muestra de 459 pacientes, encontrando resultados mayoritariamente insatisfactorios en las 5 dimensiones de la encuesta (15).

Walde A, en el 2019, en su tesis estudio la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo asistente al servicio de odontología en el Centro de Salud Semi Rural “Pachacútec” Arequipa – Perú con el objetivo de determinar la correlación entre la calidad de la atención odontológica y la satisfacción, participaron 110 pacientes, aplicó un cuestionario en el que obtuvo un 55 % de aceptación con respecto a la calidad de atención, y con respecto a la satisfacción un 69%. (16).

Dueñas G, en el 2019, en su tesis evaluó factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el hospital Antonio Barrionuevo Lampa Puno – Perú, encontrando una satisfacción de 81.83%, menor porcentaje de insatisfacción en pacientes con educación superior y la variable sociodemográfica que tuvo significancia fue si el paciente era nuevo o continuador, donde los continuadores se encuentran menos insatisfechos (17).

Leveau C, y Merino J en el 2019, en su estudio para de tesis evaluaron el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico en dos establecimientos de salud, con ayuda de la encuesta Servqual en una población de 248 pacientes, en la ciudad de Iquitos – Perú. Los resultados obtenidos en el establecimiento de salud CAP III Iquitos Essalud fue de 69.6 % de satisfacción y 40.4 % de insatisfacción; en el establecimiento de salud C.S Moronacocha la satisfacción de los usuarios fue de 73.6% y 26.4 % insatisfecha (18).

Mitma N., en el 2019, en su tesis de grado indagó sobre el nivel de calidad de atención en una clínica odontológica privada, “Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa”. Se valió de la encuesta Servqual en una población de 134 pacientes, obteniendo que 80% de pacientes presentó satisfacción, y el 20% insatisfacción (19).

Diaz R, Anco K, Huamantupa V, en el , en su trabajo de tesis para optar por el grado de cirujano dentista evaluaron la calidad de atención percibida por los usuarios externos de, un puesto de salud, en el distrito de Paracas Ica – Perú, aplicaron una encuesta Servqual en una población de 50 usuarios del servicio odontológico, encontrando valores de insatisfacción de 80.45% y 19.55 % de satisfacción (20).

Herrera J, en el 2017, investigo la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud de Chorrillos- Lima, se llevó a cabo en 110 participantes concluyendo en la asociación de 40 % entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo (21).

Rodríguez D, en el 2017, en su trabajo de tesis para optar por el grado de cirujano dentista indagó sobre el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe Chiclayo – Perú con la aplicación de una encuesta Servqual, su muestra fue de 204 participantes y concluyeron después de evaluar las dimensiones de satisfacción que esta fue desfavorable (22).

Vergara B, en el 2014, en su trabajo de tesis sobre diseño de indicadores de gestión de la calidad en un servicio de odontología aplicó una encuesta Servqual

en el servicio de odontología del hospital de la solidaridad de Surquillo Lima-Perú, hallando indicadores aceptables, y niveles de empatía medios (23).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción

Donadecian, en 1990, en su trabajo de aseguramiento de la calidad, destacó la importancia de la satisfacción del paciente, siendo un precedente para el desarrollo de un área de la investigación ocupada del aseguramiento de la calidad en el cuidado de la salud. A partir de esa fecha diversas líneas de investigación se han encargado de evaluar la satisfacción de los pacientes, de forma individual y como un constructo independiente para evaluar los resultados de las instituciones prestadoras de servicios (24, 25).

La definición de satisfacción al margen del área que se esté investigando ha generado dificultad y controversia, debido a las múltiples teorías desarrolladas.

En el 2015 se desarrolló una revisión sistemática, con el objetivo de poder interpretar la satisfacción y entender de una forma más exacta su inter relación con distintas variables aplicadas por los investigadores (26).

El proceso de satisfacción a nivel de consumidor y de paciente se interpreta de forma semejante en los estudios, al momento de valorar expectativas del usuario y la experiencia final sobre el producto o servicio, esta interpretación se dio inicialmente en el campo de la psicología, pero ha sido extrapolada a distintos campos de investigación.

En la literatura se reportan 11 teorías que explican el proceso de satisfacción desde el punto de vista de las expectativas.

Cabe resaltar que la evidencia ha demostrado que existe diversos tipos y niveles de expectativa (por ejemplo, la predicha, normativa, no formada, parcialmente formada, probabilidad de expectativa, expectativas de proceso y resultado, etc.). Y que la valoración de la satisfacción dependería del tipo y nivel de expectativa que se utilice.

Ware JE, desarrolla una teoría multidimensional sobre la satisfacción enfocada a los servicios de salud, que se enfoca en las características de estos servicios,

donde las calificaciones de satisfacción de los pacientes revelan la realidad de los servicios. La influencia de las expectativas de los pacientes, así como las preferencias por características específicas de la atención aún no han sido esclarecidos (27).

2.2.1.1 Determinantes de satisfacción

Dada la naturaleza multidimensional del proceso de satisfacción es importante diferenciar los determinantes que influyen sobre la satisfacción de los pacientes que acuden a servicios de salud. Batbaatar E, en una revisión sistemática identificó 9 determinantes (28).

- a) Atención técnica: relacionada con las aptitudes de los profesionales, como nivel de competencia, habilidades, experiencia, ética profesional y confidencialidad, también enfocada al apego a normas y estándares de diagnóstico clínico y tratamientos. Sin embargo, muchas veces los pacientes no tienen el suficiente conocimiento para realizar una evaluación técnica y se basan en la percepción de gentileza o amabilidad de los profesionales (29).
- b) Cuidado interpersonal: se refiere a la cantidad de atención brindada a los pacientes, el apoyo brindado hacia ellos y la comprensión. El personal asistencial y de apoyo es el principal responsable de la satisfacción en este ítem, las habilidades blandas del personal, su simpatía y empatía ha sido evaluada en diversos estudios, y relacionada con valores de satisfacción. Un incremento en la satisfacción con la atención médica también significó un incremento en la credibilidad médica por parte de los pacientes (30).
- c) Acceso: se evalúa como que tan asequible es el servicio para la población en cuanto a problemas organizacionales; los recursos del servicio y barreras personales.
- d) Accesibilidad: en este determinante se toman en cuenta criterios como la conveniencia de la ubicación del servicio de salud, el tiempo que espera el paciente, la facilidad de ingreso, el alta de los pacientes, y la facilidad para conseguir cita de los pacientes.

- e) Disponibilidad: relacionado con la cantidad de personal asistencial del servicio de salud, personal asistencial y de apoyo, también el equipamiento del servicio de salud (31).
- f) Asequibilidad: un criterio importante es el referido al pago del servicio, si existe flexibilidad para el pago de costos, la cobertura de los seguros públicos y privados, la evidencia ha demostrado que pacientes presentaban mayores índices de satisfacción respecto a los seguros privados (32).
- g) Características organizacionales: la reputación y la imagen de la institución fue relacionada con niveles de satisfacción, estudios centrados sobre los trabajadores encontraron la influencia de su carga laboral y la satisfacción de ellos encontrado mejores niveles en aquellos que trabajaban turnos divididos respecto a jornadas completas, la satisfacción de los trabajadores y el clima laboral también es percibido por los pacientes, quienes encontraron mayor satisfacción cuando los trabajadores tenían buenas relaciones interpersonales. También los pacientes presentaron preferencia basadas en el sexo de los trabajadores, encontrando a los médicos de sexo masculino más competentes y a las de sexo femenino más empáticas (33, 34).
- h) Continuidad: se refiere a la continuidad del servicio desde la misma locación y con el mismo personal asistencial, por el vínculo generado de los pacientes con sus tratantes, este criterio cobra mayor relevancia en pacientes de edad avanzada.
- i) Eficacia y resultados del cuidado: otro criterio que se toma en cuenta por parte de los pacientes es el impacto del tratamiento sobre su salud, si es que el tiempo durante el que han sido tratados ha habido mejoras se relaciona con satisfacción, así como complicaciones fueron asociadas con baja satisfacción.
- j) Características relacionadas al paciente: la evidencia ha demostrado la influencia de 13 rasgos que corresponden a características demográficas y psicológicas que tienen un impacto sobre la satisfacción.
 - a. Edad: la edad tiene un impacto distinto sobre la satisfacción, los estudios han demostrado que personas adultas y personas jóvenes tienen distinta perspectiva de la satisfacción, personas adultas les

- dan un mayor valor a las relaciones interpersonales, mientras que personas jóvenes le dan mayor importancia a la accesibilidad.(32).
- b. Género: La evidencia no es concluyente respecto a este criterio.
 - c. Educación: de igual manera no está consensuada la evidencia sobre el impacto de la educación y el nivel de satisfacción, en estudios de bajo rigor metodológico encontraron que no había una relación.
 - d. Nivel Socio económico: se encontró una relación inversamente proporcional, a mayor nivel de ingreso menores niveles de satisfacción.
 - e. Estado Marital: la evidencia es incierta respecto a este criterio
 - f. Raza: no es concluyente la evidencia, sin embargo, si se ha mostrado menores índices de satisfacción por minorías étnicas o raciales, atribuida a episodios de racismo (35).
 - g. Religión: la evidencia es limitada, pero existe reportes que asocia a bajos niveles de satisfacción cuando los pacientes tuvieron discusiones acerca de su religión y creencias con el personal asistencial y médico. Recomendando no prestar atención y evitar discusiones en ese ámbito con los pacientes (36).
 - h. Área Geográfica: diversos estudios reportan mayores niveles de satisfacción de pacientes que moran en zonas rurales, con respecto a pacientes de las zonas urbanas, algunos autores atribuyen a niveles de expectativa distintos, así mismo se encontró niveles de satisfacción distintos en pacientes de dos países distintos, entre ucranianos y rusos (37).
 - i. Regularidad de la visita: la frecuencia con la que acuden pacientes de atención primaria está relacionada con la satisfacción que ellos presentan.
 - j. Largo de la estadía: los estudios son contradictorios entre ellos, presentan evidencia de bajo nivel de satisfacción en estadías largas, sin embargo, un estudio encontró mayor nivel de satisfacción en los pacientes que tuvieron mayor tiempo de estadía (38).
 - k. Estado de salud: los auto reportes de pacientes sobre su estado de salud fueron determinantes claros de niveles de satisfacción, pacientes que presentaban dolor, o molestia estaban relacionados a

bajos niveles de satisfacción, en el mismo sentido la salud mental fue igual de significativa que la salud física, pacientes que experimentaban cuadros de estrés, ansiedad y depresión mostraron bajos niveles de satisfacción.(39)

- I. Personalidad: si bien es cierto que la evidencia no es concluyente, si se sabe que pacientes emocionalmente estables presentan mayores índices de satisfacción.
- m. Expectativas: la asociación entre expectativas y satisfacción ha sido inconsistente a través de los estudios, las teorías basadas en expectativas no han podido ser corroboradas en los diversos trabajos.(39)

2.2.2 Satisfacción enfoque financiero

En teoría una alta satisfacción generaría, que los usuarios retornen por su experiencia y a su vez compartan esa experiencia con otros usuarios, generando mayores ingresos.

En la literatura, la satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con el desempeño financiero, la rentabilidad, el valor para los accionistas, el retorno de la inversión, la sensibilidad al precio, la lealtad del cliente, el valor del minorista basado en el consumidor, el valor de la marca basado en la empresa, de boca a boca, la intención de compra, la repetición de compra, intención de compra y retención de clientes (40)

Grönroos en su estudio de 1984 propuso uno de los primeros modelos de calidad de servicio de mayor aceptación. Así mismo se avocó a la medición de la calidad de servicio, en un aspecto técnico y funcional.(41)

1 “Calidad técnica” es la calidad de lo que el consumidor recibe realmente como resultado de la interacción con el servicio, es decir, el resultado.

2 “Calidad funcional” es la forma en que obtiene el resultado, es decir, la forma en que se entrega el resultado del servicio

, et Parasuraman al., en 1985, se centró en el proceso de prestación de servicios, encontrando patrones similares de los clientes para la evaluación de la calidad del servicio, más allá del tipo de servicio, basándose en 10 categorías: confiabilidad,

capacidad de respuesta, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, tangibles y comprensión / conocimiento del cliente

Con los datos recopilados, se propuso independientemente del tipo de servicio 97 ítems, con 7 puntos de evaluación que iban de “muy de acuerdo” a “totalmente en desacuerdo”, esto dio lugar al Servqual inicial (42).

En el 2012 en el Perú se hizo una adecuación y posterior validación del trabajo de Parasuraman et al., estuvo a cargo del ministerio de salud, que incluye 22 preguntas para expectativas y 22 preguntas para percepciones, distribuidas en 5 dimensiones (43).

- a) Fiabilidad
- b) Capacidad de respuesta
- c) Seguridad
- d) Empatía
- e) Aspectos Tangibles

2.4 Definición de términos básicos

Calidad de atención: En salud, se define por su habilidad para mejorar resultados y cumplir con estándares profesionales basados en evidencia.

Satisfacción del usuario: Satisfacción es el estado de una persona obtenido de la comparación del rendimiento que se percibe de un producto contra sus expectativas.

Servqual: Es la encuesta usada como herramienta para valorar la calidad del servicio de que se brinda a los usuarios, valorando las percepciones (P) y expectativas (E)

Fiabilidad: Es la cualidad de realizar satisfactoriamente el trabajo o función ofrecida.

Capacidad de respuesta: Es la facultad de atención rápida y con calidad como respuesta a una demanda de servicio.

Seguridad: Se a la percepción de confianza que otorga la institución al usuario.

Empatía: Es entender y atender las necesidades de otra persona al ponerse en su lugar, mostrando sensibilidad y comprensión hacia sus experiencias y sentimientos.

Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos que un usuario logra percibir de la institución.

Insatisfacción: Sujeto a variación según medición basal.

2.4 Hipótesis de la Investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión fiabilidad y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión seguridad y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión empatía y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

Existe relación significativa entre la calidad de atención dimensión aspectos tangibles y el nivel de satisfacción de usuarios de consultorios odontológicos privados S y N Centro Ariza-Lima 2021.

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El presente estudio es clasificado de acuerdo a la intervención realizada por el investigador como tipo observacional, ya que las variables se observaron y midieron como se presentaron sin ningún tipo de afección por parte del evaluador, el alcance fue analítico, al no haber manipulación alguna, correlacional porque se busca evaluar la relación entre las variables estudiadas, de cohorte transversal dado que se realizó una sola medición en el año 2021, según el momento de la recolección de datos fue prospectivo, ya que la recolección de datos fue durante la ejecución del estudio. El diseño fue cuantitativo al expresar las variables y resultados en términos numéricos.

3.2 Diseño muestral

Población universo

Pacientes de las instituciones prestadoras de servicio Odontológico S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza.

Población de estudio

Pacientes mayores de 18 años de las instituciones prestadoras de servicio Odontológico S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza atendidos durante los meses noviembre-diciembre 2021.

Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión

- Personas mayores de edad.
- Pacientes de las instituciones prestadoras de servicio Odontológico S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza.

Criterios de exclusión

- Personas con imposibilidad comunicativa física, clínica o psicológica; que completaron de forma equívoca o incompleta el consentimiento informado o instrumento:

que no cumplieron con el criterio de concordancia del instrumento.

Tamaño de la muestra

Se utilizó la fórmula de poblaciones finitas para el cálculo de la muestra. Teniendo un tamaño muestral de 135 pacientes atendidos mensualmente en ambas instituciones (fuente: datos proporcionados por los gerentes de ambas instituciones), con una proporción esperada de 50 % y un nivel de confianza del 95 %, se obtuvo un tamaño de muestra de 101 personas con una precisión del 5 %; para la obtención de esta muestra se utilizó la fórmula para determinación de tamaño muestral en poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} \quad N = 101$$

n= Tamaño de la muestra buscada

N= Tamaño de la población universo

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= (1-p) probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Muestreo o selección de la muestra

Para la selección de la muestra de estudio, se realizó un muestreo no probabilístico, consecutivo.

3.3 Técnicas y procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la entrevista directa al paciente usuario aplicando dos cuestionarios validados, la evaluación del nivel de Calidad y la Satisfacción del Usuario.

Instrumentos de recolección y medición de variables

El instrumento para la evaluación del nivel de calidad fue el Servqual, herramienta validada y aprobada por la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (43)

La encuesta Servqual según modelo implementado y validado por el Minsa constó de 22 preguntas enfocadas a evaluar la calidad de atención, distribuida en cinco dimensiones como criterios de evaluación. Las ponderaciones de evaluación fueron del 1 al 7 puntuado de la siguiente manera: 1-2 deficiente; 3-5 por mejorar; 6-7 aceptable

El instrumento para la evaluación de la satisfacción fue el cuestionario validado y aplicado por el investigador Fernández Chaves, en su trabajo de evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. (7)

El cuestionario consta de 25 preguntas enfocadas a la evaluación de la satisfacción del usuario distribuido en tres dimensiones: tiempo, trato recibido e infraestructura.

La ponderación de evaluación fue del 1 al 4 puntuando de la siguiente manera: 1 muy insatisfecho, 2 insatisfecho, 3 satisfecho, 4 muy satisfecho.

A cada paciente seleccionado se le explicó los objetivos y la participación fue voluntaria.

Se aplicó ambas encuestas validadas, tomando como expectativa la idea preconcebida sobre la atención por parte del paciente, y se ponderó las percepciones de la consulta.

Se realizó un piloto en el 10 % de la muestra

3.4 Procesamiento y análisis de datos

Los datos se codificaron e introdujeron en una base de Microsoft Excel 2016. Estos fueron verificados en dos ocasiones. Luego, se utilizó el programa estadístico STATA MP (abreviado de Software for statistics and data science) para el procesamiento, en su versión 15.0 para Windows.

Se emplearon medidas de estadística relacional para llevar a cabo el análisis multivariado univariado. En el caso del análisis multivariado, se presentaron frecuencias absolutas y relativas para las variables cualitativas.

Para el análisis inferencial bivariado, se aplicaron distintos métodos dependiendo de las características de las variables. Cuando se trataba de dos variables cualitativas y el porcentaje de los valores esperados era menor o igual a 5, se utilizó la prueba Exacta de Fisher si superaba el 20% y la prueba de Chi-cuadrado si era menor. En este estudio, consideramos como significativo un valor de p menor a 0,05

3.5 Aspectos éticos

Para garantizar el respeto a la intimidad de la información brindada por los pacientes se aplicó el formato de consentimiento informado utilizado por la USMP, para la participación en el estudio.

El cumplimiento del reglamento deontológico y ético del Colegio Odontológico del Perú se mantuvo en consonancia con la Ley General de Salud N.º 26842. En su artículo segundo, se establece el derecho de todas las personas a exigir que los 17 recursos destinados a su atención sanitaria cumplan con los atributos y características especificados en su presentación, así como aquellos que estén debidamente acreditados para su autorización. Esto implica el derecho a demandar que los bienes y servicios proporcionados para la atención de su salud

se ajusten a los estándares de calidad aceptados en las prácticas profesionales y asociativas pertinentes.

El investigador reporta no presentar conflicto de intereses.

Así mismo se contó con la autorización de los gerentes de ambas instituciones, S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción y calidad de atención de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza

		SATISFACCION		Total
		SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	POR MEJORAR	1 1.0%	11 10.9%	12 11.9%
	ACEPTABLE	9 8.9%	80 79.2%	89 88.1%
Total		10 9.9%	91 90.1%	101 100.0%

* Prueba de correlación de Spearman ($p=0.848$)

En la tabla 1 se evidencia que el 100 % de la población presenta niveles favorables de satisfacción, 9.9 % se encuentra satisfecho y 90.1 % muy satisfecho, la calidad de atención por mejorar es de 11.9 %, distribuyéndose 1 % en pacientes satisfechos y 10.9 % muy satisfechos, la calidad de atención aceptable es de 88.1 %, distribuyéndose 8.9 % satisfechos y 79.2 % muy satisfechos. Lo cual nos da un valor estadístico de ($p=0.848$).

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza según la dimensión Fiabilidad

		SATISFACCION		Total
		SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
D1:FIABILIDAD	ACEPTABLE	10 9.9%	91 90.1%	101 100.0%
Total		10 9.9%	91 90.1%	101 100.0%

En la tabla 2 se evidencia que el 100 % de la muestra tuvo valores aceptables de fiabilidad, que se distribuyeron 9.9 % satisfecho y 90.1 % muy satisfecho.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza según la dimensión capacidad de respuesta

		SATISFACCION	Total
--	--	--------------	-------

		SATISFECHO		MUY SATISFECHO
D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA	POR MEJORAR	1	32	33
		1.0%	31.7%	32.7%
	ACEPTABLE	9	59	68
		8.9%	58.4%	67.3%
Total		10	91	101
		9.9%	90.1%	100.0%

En la tabla 3 se evidencia que el 32.7 % reporto por mejorar en la dimensión capacidad de respuesta de los cuales se sitúan en 1 % satisfechos y 31.7 % muy satisfechos, el 67.3 % presento capacidad de respuesta aceptable, disgregándose en 8.9 % satisfechos y el 58.4 % muy satisfechos.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza según la dimensión seguridad

		SATISFACCION		Total
		SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
D3: SEGURIDAD	POR MEJORAR	1	3	4
		1.0%	3.0%	4.0%
	ACEPTABLE	9	88	97
		8.9%	87.1%	96.0%
Total		10	91	101
		9.9%	90.1%	100.0%

En la tabla 4 se evidencia que el 4 % reporto por mejorar en la dimensión seguridad, con la siguiente distribución 1 % satisfechos y 3 % muy satisfechos, y el 96 % presento aceptables niveles en la dimensión seguridad, con la siguiente distribución el 8.9 % de la muestra presento satisfacción y 87.1 % presento alta satisfacción.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza según la dimensión empatía.

		SATISFACCION		Total
		SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
D4: EMPATÍA	POR MEJORAR	3	37	40
		3.0%	36.6%	39.6%
	ACEPTABLE	7	54	61

	6.9%	53.5%	60.4%
Total	10	91	101
	9.9%	90.1%	100.0%

En la tabla 5 se evidencia que el 39.6 % reporto por mejorar en la dimensión empatía, distribuyéndose en 3 % satisfechos y 36.6 % muy satisfechos y el 60.4 % presento aceptable, con la siguiente distribución el 6.9 % de la muestra presento satisfacción y 53.5 % presento alta satisfacción.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de los pacientes asistentes a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza según la dimensión aspectos tangibles.

		SATISFACCION		Total
		SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
D5: ASPECTOS TANGIBLES	ACEPTABLE	10	91	101
		9.9%	90.1%	100.0%
Total		10	91	101
		9.9%	90.1%	100.0%

En la tabla 6 se evidencia que el 100 % reporto por aceptable en la dimensión aspectos tangibles, el 9.9 % de la muestra presento satisfacción y 90.1 % presento alta satisfacción.

Tabla 7. Prueba de correlación de Spearman de satisfacción con calidad de atención de los usuarios.

		CALIDAD_CAT	
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	-0.019
		p-valor	0.848
		N	101

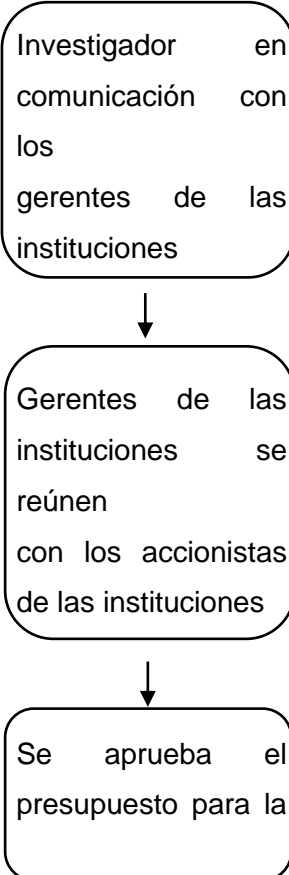
En la tabla 7 se determina un valor ($p= 0.848$), no encontrando una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 8. Prueba de correlación de Spearman con las 5 dimensiones de calidad de atención

Correlaciones			D2 CAPACIDAD				
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	D1	DE	D3	D4	D5:
			FIABILIDAD	RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	ASPECTOS TANGIBLES
				-0.160	0.103	-0.065	
				0.109	0.307	0.518	
		N	101	101	101	101	101

En la tabla 8 se relaciona la satisfacción con las 5 dimensiones de calidad de atención, no encontrando relación estadísticamente significativa

Tabla 9. Ficha de acción de mejora

Problema	Acción	Responsables	Flujograma de mejora
Existe criterios de calidad de atención que deben mejorarse en los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza, en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía.	Proyecto de mejora continua sobre la capacidad de respuesta y la empatía en los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza	Gerentes de los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza	 <pre> graph TD A[Investigador en comunicación con los gerentes de las instituciones] --> B[Gerentes de las instituciones se reúnen con los accionistas de las instituciones] B --> C[Se aprueba el presupuesto para la...] </pre>

mejora



Se diseña el plan para la mejora

Se ejecuta el plan para la mejora

Tabla 10. Ficha individual de proyectos de mejora continua

Proyecto para la mejora continua	
Información básica	Descripción
Título del proyecto	Diseñar propuesta de proyecto de mejora continua de la calidad de atención en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía
Equipo de Mejora	Mg.Esp.cd Nataly Chavez Vereau Mg.Esp.cd Tania Ariza Fritas
Instituciones	Consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Población objetivo	Pacientes que acuden a los consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Lugar de ejecución	Consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Duración	Julio 2022 - septiembre 2022
Objetivo	Implementación de un plan para la mejora continua de la calidad de atención en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía
Resultados Esperados	Optimización de los procesos de cobranza, y flujos de pago de los pacientes. Mejora en los niveles de empatía hacia los pacientes consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Propuesta de Financiamiento	consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Lugar de ejecución	consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza
Duración	Julio 2022 - Septiembre 2022

Objetivo	Implementación de un plan para la mejora continua de la calidad de atención en las dimensiones de capacidad de respuesta y empatía
Resultados Esperados	Optimización de los procesos de cobranza, y flujos de pago de los pacientes. Mejora en los niveles de empatía hacia los pacientes
Propuesta de Financiamiento	Consultorios privados S y N Odontólogas y Centro Odontológico Ariza

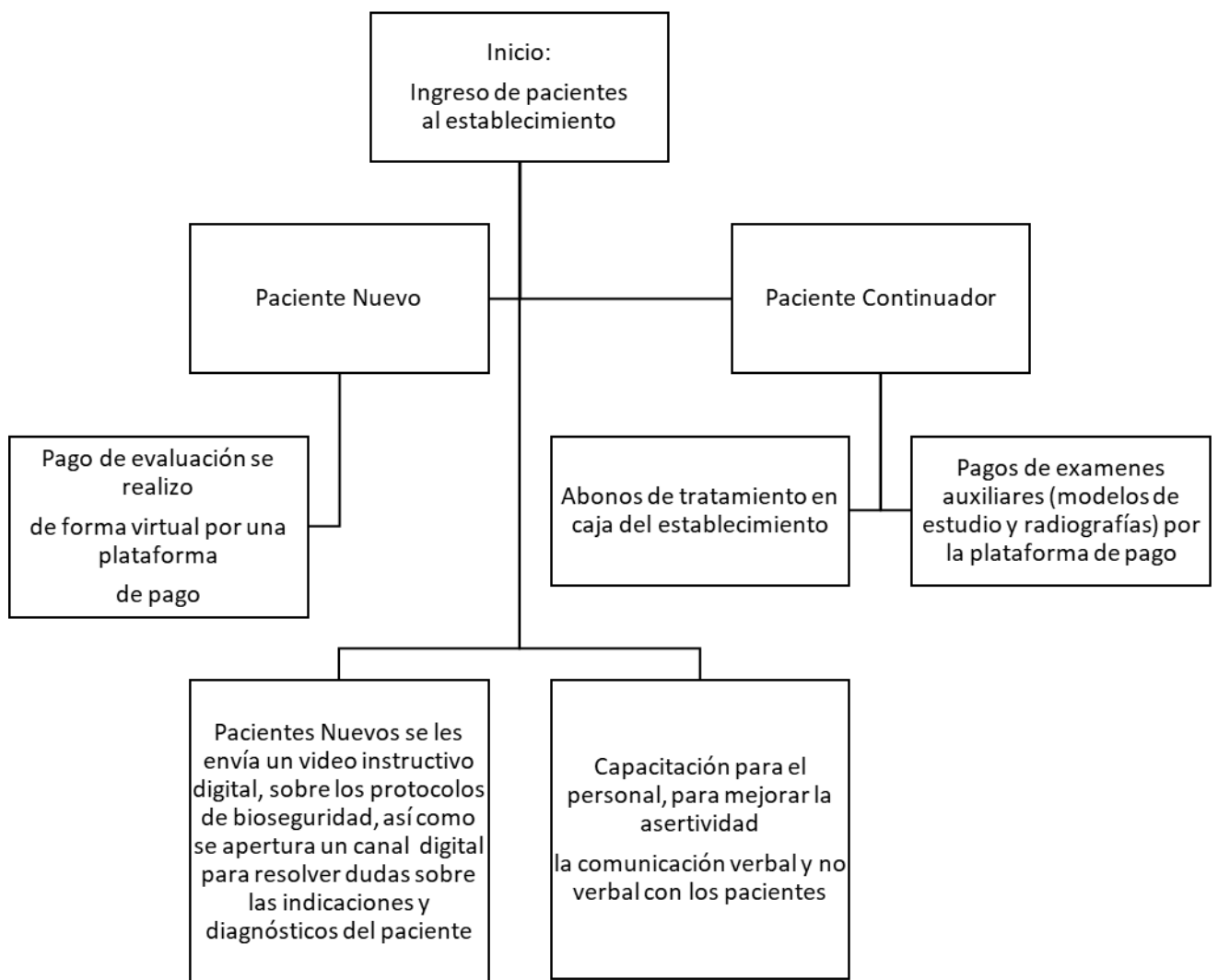


Figura 1. Flujo de atención

Tabla 12. Proceso de pago de los pacientes

Paciente	Inicio	Recepción	Fin de la Atención
1) Paciente nuevo	Paso 1: Solicita cita por teléfono o a través de las plataformas digitales		
Secretaria		Paso 2: Verifica la disponibilidad de la cita.	
Paciente		Paso 3: Paciente realiza el pago de su cita de evaluación a través de plataforma de pago	
Secretaria		Paso 4: Registro de Cita	
Secretaria		Paso 5: Secretaria verifica el pago y confirma la cita Adicionalmente se envía información de los protocolos de bioseguridad y atención	
Paciente nuevo día de la cita	Paso 6: Paciente acude a la atención consiente de los protocolos a seguir.	Paso 7: Si / No - Requiere algún examen auxiliar	No- Se le presenta presupuesto y se le planifica un cronograma de pagos. Si- Solo realiza pagos de exámenes auxiliares requeridos, de forma presencial.
Paciente	Inicio	Recepción	Fin de la Atención
2) Paciente Continuator	Paso 1: Paciente continuador con presupuesto y plan de tratamiento		
Secretaria		Paso 2: Verifica que el paciente este al día con cronograma de pagos No - Deriva a la plataforma virtual de pago Si - Agenda cita para continuar con su plan de tratamiento	
Paciente continuador día de la atención			Paso 3: Es atendido de forma regular, no necesita hacer ningún pago
Paciente	Inicio	Recepción	Fin de la Atención
3) Paciente continuador con emergencia	Paso 1: Paciente solicita una cita de emergencia		

Secretaria		Paso 2: Programa cita de emergencia	
Paciente continuador con emergencia			Paso 3 : Paga exámenes auxiliares, y concepto de atención por emergencia
Producto	Requerimiento de cita	Solicitud de cita, registro de cita y pago de cita anticipado	Atención de paciente, pago de adicionales y pago de emergencias

Tabla 12. Mejora en la eficiencia del proceso de atención de los pacientes, con una plataforma de cobro e información para los pacientes. La persona responsable de generar las citas y de generar la orden de pago es la secretaria, así mismo ella también enviará información en la que se explica los protocolos de atención y los canales para resolver dudas de los pacientes. Los pacientes que llaman solicitando cita son de tres tipos: a) Pacientes nuevos que desean una evaluación, por referencia o por algún motivo de consulta en particular; b) Pacientes continuadores que están en un tratamiento o que tienen citas de control de forma periódica; c) Pacientes continuadores que presentan alguna emergencia. A) Los pacientes nuevos podrán solicitar una cita por vía telefónica, la secretaria atenderá su requerimiento evaluando los horarios disponibles, el paciente acepta el horario, en ese momento la secretaria lo deriva a los canales de pago, se corrobora el pago del paciente y se confirma la cita. Los pagos que se realicen de forma virtual se mostraran de color celeste. El día de la atención del paciente el solo realizará pagos en el escenario que necesite algún examen diagnóstico auxiliar, esos pagos serán presenciales están graficados de color verde. B) Los pacientes continuadores realizarán sus abonos de forma virtual y serán confirmados sus pagos por la secretaria, ellos acudirán a sus citas programadas sin necesidad de realizar pagos presenciales. C) Pacientes continuadores que presenten emergencias coordinaran una cita con la secretaria ella les brindara una cita con prioridad, el día que acuden los pacientes serán evaluados se resolverá su emergencia y realizarán el pago presencial correspondiente a la emergencia y exámenes auxiliares solicitados.

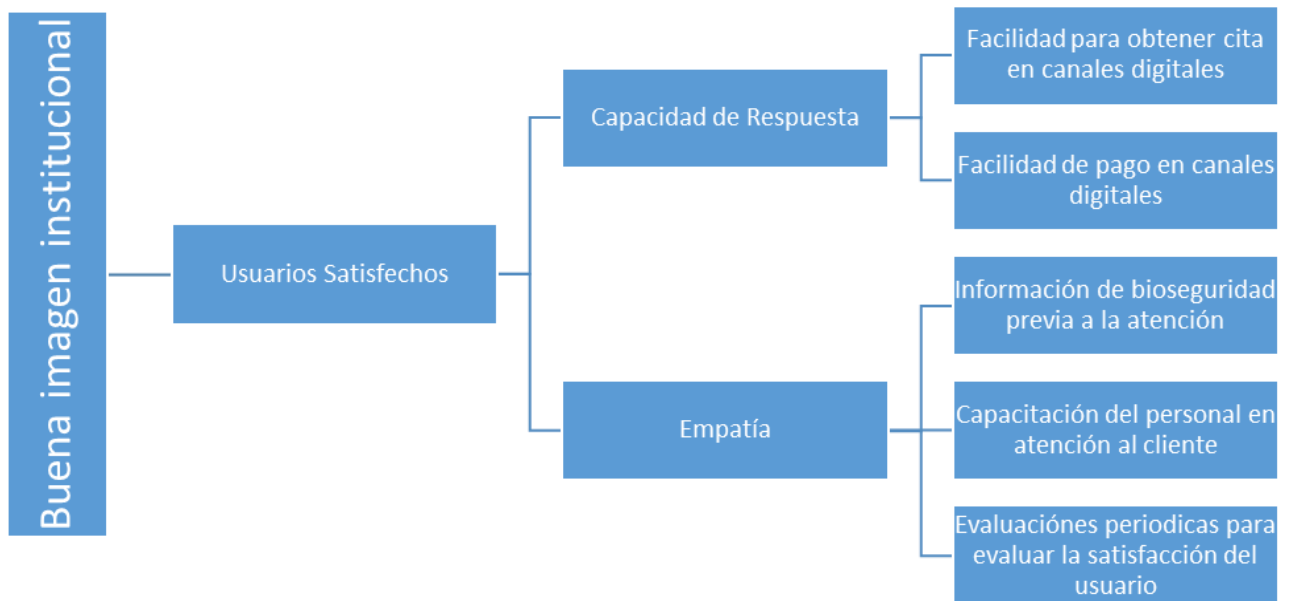


Figura 2. Proyecto de mejora continua de la calidad de atención

La figura 2 presenta el plan de mejora se centra en mejorar los resultados obtenidos sobre la calidad de atención, en sus dimensiones de capacidad de respuesta, fortaleciendo los canales digitales favoreciendo un canal seguro y rápido para efectuar pagos, así como brindando mayor información a los pacientes antes, durante y después de su atención. Otro punto importante es la capacitación del personal para mejorar su comunicación verbal y no verbal con los pacientes, este punto será evaluado de forma permanente para generar una mejora continua.

V. DISCUSIÓN

El ejercicio de la práctica odontológica ha cambiado en cada etapa de la pandemia COVID-19, partiendo de la atención exclusiva de casos de emergencia y urgencias, hasta la atención regular de pacientes con requerimiento odontológico, esto gracias al desarrollo e implementación de diversos protocolos de desinfección y atención, aplicados con el objetivo de resguardar la salud del personal asistencial como de los pacientes usuarios (42-49).

Todo este proceso generó cambios en la forma en cómo se brinda el servicio odontológico y por lo tanto en la percepción del paciente. En la evidencia disponible se encuentran pocos estudios que evalúan la calidad de atención y satisfacción en un ámbito privado, en menor número aún estudios que evalúan la calidad del servicio odontológico en el sector privado en el contexto del Covid-19 (50-53) .

En el presente estudio encontramos niveles de satisfacción y alta satisfacción en todos los participantes, y una calidad de atención por mejorar, sin embargo, no se encontró asociación significativa entre ambas variables ($p=0.848$).

Similares resultados en niveles de satisfacción a los obtenidos en el estudio de Torres 2014 donde obtuvo que el 78.5% de pacientes se encontraban muy satisfechos, el 19% satisfechos y 2.5 % insatisfechos. Trabajo realizado una clínica Universitaria docente asistencial (3).

Otro resultado similar de alta satisfacción es el trabajo de Portilla 2013, donde encontró satisfacción del 87% regular satisfacción 10.9 % y baja satisfacción en 1.8 %, resaltando que la escala de valoración de satisfacción difiere del presente trabajo, este trabajo se llevó a cabo en pacientes atendidos en la facultad de odontología de Antioquía en Medellín Colombia (54).

En el estudio de Ladise Has el al., en el 2014, se aplicó la encuesta Servqual en una clínica dental privada en Estambul, obteniendo altos niveles de satisfacción que superaban las expectativas de los pacientes (55).

Todos estos resultados se relacionaron con el tipo servicio privado donde la implementación, y la experiencia del usuario juega un rol importante, en el mismo

sentido muchos pacientes eran ya usuarios frecuentes, quienes tendrían total libertad en optar por otro servicio si presentasen algún grado de insatisfacción.

En contraste los estudios realizados en establecimientos públicos presentan menores tasas de satisfacción y calidad de atención, como lo demuestran los resultados presentados por Espejo Dalma en su trabajo de tesis, donde comparo la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una institución pública y una institución privada, reportando mayores niveles de satisfacción en la institución privada (56).

En el presente estudio la variable calidad de atención fue evaluada a través de la encuesta validada Servqual, encontrando resultados por mejorar en la dimensión de capacidad de respuesta, que comprende los ítems, atención en caja o módulo de admisión; atención para tomarse análisis de laboratorio; atención para tomarse exámenes radiológicos y atención en farmacia. Es importante destacar que en un ámbito odontológico privado no están integrados los servicios de laboratorio, farmacia, y los exámenes radiológicos son tomados por el mismo profesional que lo evalúa, no es un servicio independiente. Por lo que la dimensión es evaluada en base a los resultados de atención en caja o módulo de admisión.

La otra dimensión que mostró resultados por mejorar fue la de empatía, enfocada en el trato del personal con el paciente, la comprensión de las indicaciones y la relación con el personal médico.

La implementación de protocolos de atención que instan a disminuir el tiempo de atención, disminuyendo el tiempo clínico y limitando el diálogo con los pacientes, así como la utilización de equipos de protección personal: mascarillas N95, protectores faciales, gafas de seguridad. Todas estas medidas de protección limitan la comunicación no verbal y afectan relaciones interpersonales entre el personal asistencial y los pacientes (41-48).

En la revisión sistemática de Wittenberg, abordan varios de estos puntos señalados destacando la brecha y las limitaciones en la comunicación que existe de parte de los proveedores de salud con los pacientes, que impactan en la empatía. Esta limitación genera no solo malestar en los pacientes, sino también en los profesionales quienes pueden experimentar frustración por las limitaciones en el proceso de comunicación (57).

En el mismo sentido, diversos estudios han destacado la importancia de la comunicación por parte de los prestadores de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes, que influyen directamente en las recomendaciones que lleguen a hacer esos pacientes hacia su círculo personal, como por ejemplo familiares, amigos, colegas. Este tipo de publicidad conocida como boca a boca, es determinante en muchos pacientes o usuarios quienes consultan sobre las experiencias previas de otras personas y su satisfacción, para poder elegir un prestador de servicios (58).

La publicidad de boca a boca en ambientes médicos o hospitalarios, se centra en la interacción del paciente con el personal y factores atmosféricos, aquellos relacionados con la comodidad del paciente en las instalaciones. Este tipo de publicidad al ser positiva se traduce en un incremento de utilidades y por otro lado la mala publicidad también mella en la reputación de la empresa (59, 60).

La comunicación personal debe ser vista como una oportunidad para establecer un puente entre médicos y pacientes, generando empatía y seguridad al evidenciar su preparación y conocimiento (61).

Los servicios de salud odontológicos son servicios costosos, generalmente de tipo electivo donde no siempre es posible satisfacer las expectativas del paciente, por lo que la comunicación del profesional, la percepción generada por los médicos y la evaluación permanente de la calidad de servicio, serán determinantes para lograr la satisfacción de los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. El presente estudio evidencia las diferencias que existen en la evaluación de satisfacción y calidad de atención en instituciones privadas y públicas.
2. En el presente estudio no se encontró una relación significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción reportada por los usuarios, significancia ($p=0.848$).
3. El 100 % de los participantes reportó niveles de satisfacción, distribuidos en satisfacción y alta satisfacción.
4. Las dimensiones de la variable satisfacción: Tiempo, trato recibido e infraestructura, presentaron valores aceptables.
5. Sobre la variable calidad de servicio, las dimensiones capacidad de respuesta y empatía presentaron indicadores por mejorar.
6. Las dimensiones fiabilidad, seguridad y elementos tangibles reportaron valores aceptables.

VII. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar estudios comparativos sobre la calidad de atención entre instituciones odontológicas públicas y privadas, con la aplicación de la encuesta Servqual.
2. Desarrollar estudios que determinen si la dimensión capacidad de respuesta es apropiadamente evaluada en un ámbito odontológico privado, con la encuesta validada Servqual.
3. Desarrollar estudios cualitativos sobre satisfacción y calidad de atención, para poder analizar de forma específica las características y necesidades de los pacientes que acuden a consultorios odontológicos en instituciones públicas y privadas.
4. Desarrollar estudios cuantitativos y cualitativos evaluando las competencias comunicativas de un profesional médico.
5. Fortalecer canales virtuales donde los pacientes puedan resolver sus dudas, concernientes al flujo de atención y presupuestos, así como dudas sobre su tratamiento odontológico.
6. Implementar canales digitales para citas y pagos, y capacitar al personal médico y no médico sobre comunicación con pacientes, incluyendo comunicación verbal y no verbal.
7. Evaluar de forma permanente la satisfacción y calidad de atención en los usuarios como herramienta de mejora continua.
8. Evaluar de forma permanente la capacidad de comunicación del personal médico y no médico, ya que como se ha evidenciado afecta en la satisfacción de los usuarios y la posibilidad de generar referencias a partir de ellos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Lin W, Yin W (2022) Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. PLoS ONE 17(6): e0269233. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
2. Macarevich A, Pilotto LM, Hilgert JB, Celeste RK. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad Saúde Pública [Internet]. 2018;34(2):e00110716. Available from: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00110716>
3. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. revista estomatologica herediana. 2015;Abril-Junio(2):122-32.
4. Alhozgi A, Feine JS, Tanwir F, Shrivastava R, Galarneau C, Emami E. Rural–urban disparities in patient satisfaction with oral health care: a provincial survey. BMC Oral Health [Internet]. 2021;21(1):1–8. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01613-0>
5. Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Assessment of service quality in special care dentistry department using SERVQUAL model. J Indian Acad Oral Med Radiol. 2020;32(3):209–15.
6. Ierardo G, Luzzi V, Vestri A, Sfasciotti GL, Polimeni A. Evaluation of customer satisfaction at the Department of Paediatric Dentistry of “Sapienza” University of Rome. Eur J Paediatr Dent. 2008;9(1):30–6.
7. Fernández Chaves JM. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Med leg Costa Rica. 2020;37(1):162–78.
8. Cruz Palma G. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario Artículo Original Quality in the dental attention from the perspective of user satisfaction. Rev Mex Med Forense [Internet].

- 2019;4(suppl 1):4. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
9. 8. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-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.
 10. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol.* 2015;52(3).
 11. Quesada I. Satisfacción del usuario y la calidad del servicio odontológico en el policlínico del Ejército Fuerte “Hoyos Rubio”, Rímac, 2020. 2020; Available from:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
 12. Chuqui K. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019. (Tesis de maestría). 2020;3(1):1–8. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44903/Chuqui_%0AFKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Rengifo E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019. [Internet] [Tesis]. [Universidad César Vallejo]2020. Disponible en
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42661>
 14. Wong W. Satisfacción Del Usuario Externo En El Servicio De Odontología Del Centro De Salud José Olaya – Chiclayo [Internet] [Tesis]. [Universidad César Vallejo]; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48578>
 15. Egusquia M. Nivel De Satisfacción De Usuarios Que Acuden Al Servicio De Odontología En Un Centro De Salud De La Provincia De Chimbote En El

- Año 2019 [Internet] [Tesis]. [Universidad Privada Norbert Wiener]; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4752>
16. Walde A. Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios Externos que Asisten al Servicio de Odontología en el Centro de Salud Semirural Pachacutec. Arequipa, 2018; [Internet] [Tesis]. [Universidad Católica de Santa María]; 2019. Disponible en <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9074>
17. Dueñas G. Factores Sociodemográficos Relacionados A La Satisfacción De La Atención Odontológica En El Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019 [Internet] [Tesis]. [Universidad Nacional San Agustín]; 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10814/UPducegr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Leveau C, Merino J. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019. [Internet] [Tesis]. [Universidad Nacional De La Amazonia Peruana]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6346>
19. Mitma N. Nivel de calidad de atención en la clínica odontológica privada nueva sonrisa según las percepciones y expectativas del paciente, Lima. 2018". [Internet] [Tesis]. [Universidad Privada Norbert Wiener]; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3231>
20. Diaz R, Anco K, Huamantupa V. Calidad De La Atención Odontológica Percibida Por Los Usuarios Externos Del Puesto De Salud Santa Cruz Del Distrito Paracas - Provincia Pisco - Región Ica – Perú 2018 [Internet] [Tesis]. [Universidad Nacional San Luis Gonzaga]; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13028/3418>
21. Herrera, J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Internet] [Tesis]. [Universidad Cesar Vallejo]; 2017. Disponible en <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8778>

22. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe, 2017. [Tesis]; [Universidad Señor de Sipán]; 2018. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400>
23. Vergara B. Diseño De Indicadores De Gestión De Calidad En Un Servicio De Odontología [Internet] [Tesis]. [Universidad San Marín de Porres]; 2014. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2250/vergara_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Gill L, White L. A critical review of patient satisfaction. *Leadersh Heal Serv.* 2009;22(1):8–19.
25. Kelly E. Methodological issues in patient satisfaction surveys. *Int J Health Care Qual Assur.* 1995;8(6):32–7.
26. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: A systematic narrative literature review. *Perspect Public Health.* 2015;135(5):243–50.
27. Ware JE, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. Defining and measuring patient satisfaction with medical care. *Eval Program Plann.* 1983;6(3–4):247–63.
28. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspect Public Health.* 2017;137(2):89–101.
29. Vinagre MH, Neves J, Vinagre MH. on satisfaction The influence of service quality and patients ' emotions on satisfaction. 2008;
30. Moore SD, Wright KB, Bernard DR, Moore SD, Wright KB, Bernard DR. Influences on Health Delivery System Satisfaction: A Partial Test of the Ecological Model Influences on Health Delivery System Satisfaction: A Partial Test of the Ecological Model. 2009;(December 2014):37–41.

31. Gulliford M, Figueroa-Munoz J, Morgan M, Hughes D, Gibson B, Beech R, et al.,..... What does “access to health care” mean? *J Heal Serv Res Policy*. 2002;7(3):186–8.
32. Becker G, Newsom E. Socioeconomic Status and Dissatisfaction with Health Care among Chronically Ill African Americans. *Am J Public Health*. 2003;93(5):742–8.
33. Aiken LH, Sermeus W, Van Den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, et al.,..... Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: Cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012;344(7851).
34. Xiong C, Chen X, Zhao X, Liu C. Patient satisfaction and gender composition of physicians - A cross-sectional study of community health services in Hubei, China. *BMC Health Serv Res*. 2018;18(1):1–9.
35. Harris-haywood S, Sylvia-bobiak SN, Stange KC, Flocke SA. The Association of How Time is Spent During Outpatient Visits and Patient Satisfaction : Are There Racial Differences ? 2007;99(9):1061–5.
36. Williams JA, Meltzer D, Arora V, Chung G, Curlin FA. Attention to inpatients’ religious and spiritual concerns: Predictors and association with patient satisfaction. *J Gen Intern Med*. 2011;26(11):1265–71.
37. Footman K, Roberts B, Mills A, Richardson E, McKee M. Public satisfaction as a measure of health system performance: A study of nine countries in the former Soviet Union. Vol. 112, *Health Policy*. 2013. p. 62–9.
38. Findik UY, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nurs Heal Sci*. 2010;12(2):162–9.
39. Gage H, Hart J. Measurement of Satisfaction with Health Care: implications for practice from a systematic review of the literature. 2002;(June 2014).
40. Macieira F, Oliveira T, Yanaze M. Models of satisfaction antecedents: A brief review. An integrative literature review of the most discussed satisfaction models in marketing studies. *Int J Serv Oper Manag*. 2020;36(3):348–59.

41. Gronroos C. A Service-Orientated Approach to Marketing of Services. *Eur J Mark.* 1978;12(8):588–601.
42. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Model Service Its Quality and Implications for Future. 2013;49(4):41–50.
43. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.
44. Colegio Odontológico del Perú Consejo Administrativo Nacional. Protocolo de Bioseguridad Para el Cirujano Dentista Durante y Post Pandemia COVID-19. Available online: <http://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2020/04/PROTOCOLO-DE-BIOSEGURIDAD-PARA-EL-CIRUJANO-DENTISTA.pdf> (accessed on 6 April 2021).
45. National Health Services (NHS). COVID-19 Guidance and Standard Operating Procedure: For the Provision of Urgent Dental Care in Primary Care Dental Settings. 2020. Available online: <https://www.england.nhs.uk/coronavirus/primary-care/dental-practice/> (accessed on 15 January 2021).
46. Deana, N.F.; Zaror, C.; Seiffert, A.; Aravena-Rivas, Y.; Muñoz-Millán, P.; Espinoza-Espinoza, G.; Pineda, P.; Alonso-Coello, P. Quality appraisal of clinical practice guidelines on dental services provision during the first months of the Covid-19 pandemic. *J. Evid. Based Dent. Pract.* 2021, 101633.
47. Johnson, I.; Gallagher, J.E.; Verbeek, J.H.; Innes, N. Personal protective equipment for preventing highly infectious diseases due to exposure to contaminated body fluids in healthcare staff. *Cochrane Oral Health* 2020, 4, CD011621.
48. Asociación Latinoamericana de Odontopediatría. Ruta de Atención Para Procedimientos de Odontología Pediátrica Durante la Etapa de Confinamiento o Cuarentena de la Pandemia COVID-19. *Rev. Odontoped. Latinoam.* 2020, 10, 1–13.
49. Conselho Federal de Odontologia ITI Brasil, ITI México Faculdade ILAPEO, Consejo Mexicano de Rehabilitación Oral y Maxilofacial a.c. AMP, APP,

- Universidad de Concepción Centro de Rehabilitación Oral Avanzada e Implantología-Facultad de Odontología. Manual de Buenas Prácticas en Bioseguridad para Ambientes Odontológicos. Available online: <http://webdental.cl/descargas/manual-covid/Manual-de-Buenas-Practicas-en-Bioseguridad-para-Ambientes-Odontologicos.pdf> (accessed on 23 March 2021).
50. Ministerio de Salud Pública de Uruguay. Recomendaciones del Ministerio de Salud Pública Para Profesionales Odontólogos e Higienistas Dentales. Prevención y Control de Coronavirus COVID-19. Available online: https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/noticias/MSP_RECOMENDACIONES_ODONTOLOGOS_HIGIENISTAS_DENTALES.pdf (accessed on 28 January 2021).
51. Consejo de Dentistas de España. Plan Estratégico de Acción Para el Periodo de Desescalada COVID-19. Available online: <https://www.consejodentistas.es/comunicacion/actualidad-consejo/notas-de-prensa-consejo/item/1783-plan-estrategico-de-accion-para-clinicas-dentales-durante-el-periodo-de-desescalada.html> (accessed on 13 April 2021).
52. Fieux M, Duret S, Bawazeer N, Denoix L, Zaouche S, Tringali S. Telemedicine for ENT: Effect on quality of care during Covid-19 pandemic. *European Annals of Otorhinolaryngology, Head and Neck Diseases* [Internet]. Septiembre de 2020;137(4):257-61. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.anorl.2020.06.014>
53. Gómez-Carmona D, Paramio A, Cruces-Montes S, Marín-Dueñas PP. Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality perceived value and user satisfaction A structural equation modeling (SEM) approach. *Atención Primaria* [Internet]. Agosto de 2021:102178. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>
54. Bin Traiki TA, AlShammari SA, AlAli MN, Aljomah NA, Alhassan NS, Alkhayal KA, Al-Obeed OA, Zubaidi AM. Impact of COVID-19 pandemic on patient satisfaction and surgical outcomes: a retrospective and cross

- sectional study. *Annals of Medicine and Surgery* [Internet]. Octubre de 2020;58:14-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2020.08.020>
55. Parvaie P, Osmani F. Dentistry during COVID-19: patients' knowledge and satisfaction toward health protocols COVID-19 during dental treatment. *European Journal of Medical Research* [Internet]. 11 de enero de 2022;27(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s40001-021-00629-0>
56. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al.,..... Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia.* 2013 ene-jun; 12(24): 209-25
57. HAS L, ABA G, ATEŞ M. Service Quality in Healthcare Services: an Application in Private Dental Clinic. *Int J Heal Serv Res Policy.* 2016;3(1):10-21. doi:10.23884/ijhsrp.2018.3.1.02
58. Mar CD, Vergaray E. Tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista María Elena Vergaray Vía. Published online 2018:1-59.
59. Wittenberg E, Goldsmith J V., Chen C, Prince-Paul M, Johnson RR. Opportunities to improve COVID-19 provider communication resources: A systematic review. *Patient Educ Couns.* 2021;104(3):438-451. doi:10.1016/j.pec.2020.12.031
60. Berger J. Word of mouth and interpersonal communication: A review and directions for future research. *Journal of Consumer Psychology.* 2014;24(4):586-607.
61. Martin S. Toward a Model of Word-of-Mouth in the Health Care Sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing* [Internet]. 17 de julio de 2017;29(4):434-49. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/10495142.2017.1326344>
62. Mishra A, Satish SM. eWOM: Extant Research Review and Future Research Avenues. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers* [Internet]. Agosto de 2016;41(3):222-33. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/0256090916650952>

63.Mehra P, Mishra A. Role of Communication, Influence, and Satisfaction in Patient Recommendations of a Physician. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers* [Internet]. Junio de 2021;46(2):99-111. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/02560909211027090>

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta Servqual para usuarios atendidos en los establecimientos de salud(1)

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario(a) 1
	Acompañante 2
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino 1
	Femenino 2
4. Nivel de Estudio	Analfabeto 1
	Primaria 2
	Secundaria 3
	Superior Técnico 4
	Superior Universitario 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS
	SOAT
	NINGUNO
	OTROS
6. Tipo de usuario	Nuevo 1
	Continuador 2
7. Especialidad / servicio donde fue atendido	

Percepciones

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿ Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿la atención para tomarse análisis del laboratorio fue rápida?							
8	¿la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Instrumento modificado:

Encuesta Servqual modificada para la recolección de datos, modificación en el punto 5 de datos generales, sobre los tipos de seguro en los que se atiende(1)

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:	
1. Condición del encuestado	Usuario(a) 1
	Acompañante 2
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino 1
	Femenino 2
4. Nivel de Estudio	Analfabeto 1
	Primaria 2
	Secundaria 3
	Superior Técnico 4
	Superior Universitario 5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	Rimac 1
	Pacífico 2
	La positiva 3
	Mapfre 4
	Otros 5
6. Tipo de usuario	Nuevo 1
	Continuador 2
7. Especialidad / servicio donde fue atendido	

Percepciones

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
 Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
2	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿ Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿la atención para tomarse análisis del laboratorio fue rápida?							
8	¿la atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario validado y aplicado por el investigador Fernández Chaves. (6)

TIEMPO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1. ¿Cuánto tiempo transcurrió entre la solicitud de la cita y la atención del día de hoy?	Más de 7 días	De 4 a 7 días	De 1 a 3 días	El mismo día
2. ¿Cuánto tiempo tardó en trasladarse al lugar de atención?	Más de 3 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 2 horas	Menos de 1 hora
3. ¿Al llegar a la sala de espera cuánto tiempo tuvo que esperar?	Más de 1 hora	30 a 60 minutos	15 a 30 minutos	5 a 15 minutos
4. Considera usted que el tiempo que se le atendió fue	Muy excesivo	Excesivo	Adecuado	Breve
5. La cita fue asignada de acuerdo a su horario y disponibilidad				
6. El horario de atención brindada está de acuerdo a su disponibilidad				
TRATO RECIBIDO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
7. Al ingresar al edificio los trabajadores de seguridad fueron amables y le ayudaron a encontrar el área de odontología				
8. El personal de recepción lo trató con cortesía				
12. El personal de odontología lo recibió de forma amable				
13. El personal de odontología le explicó en que consiste la atención				

14. El personal de odontología utilizó guantes, mascarilla y protector facial				
15. El personal de odontología lo trato con amabilidad durante su atención				
25. ¿Respecto a la atención odontológica de hoy que tan satisfecho se siente?				
INFRAESTRUCTURA	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
9. La sala de espera se encuentra limpia				
10. La sala de espera se encuentra adecuadamente iluminada y con buena ventilación				
11. La sala de espera es confortable				
16. La silla odontológica se encuentra limpia				
17. El consultorio odontológico presenta orden y limpieza adecuada				
18. El consultorio odontológico está bien ventilado y tiene una temperatura adecuada				
19. El consultorio odontológico es agradable y confortable				
20. El servicio sanitario tiene un olor agradable y está limpio				
21. Había papel higiénico jabón, basurero y papel para secarse las manos en el servicio sanitario				
22. Los servicios sanitarios están disponibles en cantidad adecuada				
23. Los servicios sanitarios tienen un tamaño adecuado				

24. Los servicios sanitarios tienen una ventilación adecuada				
--	--	--	--	--

3. Consentimiento Informado

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS CONSULTORIOS ODONTOLÓGICOS PRIVADOS S Y N ODONTÓLOGAS Y CENTRO ODONTOLÓGICO ARIZA LIMA 2021

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Manuel César Rivera Butrón de la Sección de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres. La meta de este estudio es realizar una encuesta sobre Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios de los consultorios odontológicos privados, S y N odontólogas y centro odontológico Ariza.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará entre 10 - 20 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Muchas gracias por su participación.

Yo, _____
doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Manuel César Rivera Butrón.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Lima Metropolitana.

Nombre completo del Participante	Firma	Fecha
----------------------------------	-------	-------

Nombre completo del Investigador	Firma	Fecha
----------------------------------	-------	-------