

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA  
CLÍNICA ODONTOLÓGICA ARCIDENT – 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO  
DENTISTA**

PRESENTADO POR:

Bach: NEME ZAPATA, NADIRA MARIA

ASESORA:

MG. CD. DE LA CRUZ LICAS, MERY

LIMA – PERÚ

2021

A mis padres por su amor incondicional, por ser mi ejemplo y guía, por enseñarme lo importante de la vida.

A mi esposo por su apoyo desinteresado y su fuerza de motivación para seguir adelante y lograr nuestros objetivos juntos.

A mi asesora MG. CD. De la Cruz Licas,  
Mery por guiarme en la elaboración del  
presente estudio, a mis padres por su  
apoyo incondicional.

A Dios, por darme salud y fuerza para  
cumplir la misión.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
 <b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1 Problema principal	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo principal	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1 Importancia de la investigación	16
1.4.2 Viabilidad de la investigación	17
1.5. Limitaciones del estudio	17
 <b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1 Internacionales	18
2.1.2 Nacionales	19
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos	24

### **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

3.1.	Formulación de hipótesis principal y específicas	26
3.2.	Variables	26
3.2.1	Definición de las variables	26
3.2.2	Operacionalización de las variables	27

### **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

4.1.	Diseño metodológico	28
4.2.	Diseño muestral	28
4.3.	Técnicas de recolección de datos	29
4.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	30
4.5.	Aspectos éticos	30

### **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

5.1.	Análisis descriptivo	31
5.2.	Análisis Inferencial	43
5.3.	Comprobación de hipótesis	43
5.4.	Discusión	55

<b>CONCLUSIONES</b>	57
---------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b>	58
------------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	59
-----------------------------------	----

### **ANEXOS**

ANEXO: 1	Carta de presentación
ANEXO: 2	Constancia de desarrollo
ANEXO: 3	Consentimiento informado
ANEXO: 4	Ficha de recolección de datos
ANEXO: 5	Matriz de consistencia
ANEXO: 6	Fotografías
ANEXO: 7	Base de datos

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	31
Tabla N° 2: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	33
Tabla N° 3: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	35
Tabla N° 4: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	37
Tabla N° 5: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	39
Tabla N° 6: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	41
Tabla N° 7: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	43
Tabla N° 8: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	45

Tabla N° 9: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	47
Tabla N° 10: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	49
Tabla N° 11: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	51
Tabla N° 12: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	53

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	32
Gráfico N° 2: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	34
Gráfico N° 3: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	36
Gráfico N° 4: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	38
Gráfico N° 5: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	40
Gráfico N° 6: Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident	42
Gráfico N° 7: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	44
Gráfico N° 8: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	46

Gráfico N° 9: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	48
Gráfico N° 10: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	50
Gráfico N° 11: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	52
Gráfico N° 12: Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021	54

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021. Se diseñó un estudio no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional. La muestra fue 90 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Arcident, donde se utilizó una encuesta como instrumento de recolección de datos. En los resultados observamos en referencia a las dimensiones los elementos tangibles presentaron un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de fiabilidad presentó un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de calidad de respuesta presentó un mayor porcentaje de 21,1% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de seguridad presentó un mayor porcentaje de 25,6% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de empatía presentó un mayor porcentaje de 33,3% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente y en referencia a la calidad de atención presentó un mayor porcentaje de 30,0% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente. Analizando estos resultados encontramos según la prueba de correlación de Spearman que el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención presentó un coeficiente de correlación de Spearman (0, 110) del cual existe una relación muy baja positiva entre las variables de estudio. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021.

**Palabras clave:** Atención, control de calidad, satisfacción del paciente.

## ABSTRACT

The present study aimed to determine if there is a relationship between the degree of user satisfaction and the quality of care provided by the Arcident Dental Clinic - 2021. A non-experimental, descriptive, cross-sectional, prospective, and correlational study was designed. The sample was 90 patients seen at the Arcident Dental Clinic, where a survey was used as a data collection instrument. In the results we observe in reference to the dimensions the tangible elements presented a higher percentage of 26.7% in the good classification in the degree of efficient satisfaction, in the reliability dimension it presented a higher percentage of 26.7% in the good classification In the degree of efficient satisfaction, in the dimension of response quality it presented a higher percentage of 21.1% in the very good classification in the degree of efficient satisfaction, in the security dimension it presented a higher percentage of 25.6% in the very good classification in the degree of efficient satisfaction, in the dimension of empathy it presented a higher percentage of 33.3% in the very good classification in the degree of efficient satisfaction and in reference to the quality of care it presented a higher percentage of 30 , 0% in the classification good in the degree of efficient satisfaction. Analyzing these results, we found, according to the Spearman correlation test, that the degree of satisfaction of the external user and the quality of care presented a Spearman correlation coefficient (0, 110) of which there is a very low positive relationship between the study variables. Concluding that there is a statistically significant relationship between the degree of external user satisfaction and the quality of care provided by the Arcident Dental Clinic - 2021.

**Keywords:** Attention, quality control, patient satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La retroalimentación sobre la satisfacción con respecto al cuidado dental es vital para la mejora continua del proceso y el resultado de la prestación de servicios dentales. Las quejas dentales presentadas por los pacientes pueden causar mucha ansiedad y estrés entre los proveedores de atención dental. La insatisfacción y las quejas pueden hacer que los pacientes cambien de dentista, lo que puede tener ramificaciones en cuanto a las percepciones de la familia y los amigos sobre la práctica odontológica. Es importante que la profesión promueva altos estándares de conducta profesional entre los dentistas. En una era de gobernanza clínica y asociación de pacientes para brindar atención médica bucal de calidad superior, siendo necesario que las preocupaciones de los usuarios se aborden de manera adecuada.

El satisfacer al usuario en la atención dental es un aspecto importante de la calidad de la atención e influirá en la utilización futura del servicio. Por lo tanto, es un elemento fundamental en la valoración de la calidad asistencial. Un tema importante para el monitoreo cuidadoso de la satisfacción del consumidor es el reconocimiento de la compleja relación entre las opiniones de los pacientes sobre el sistema de atención médica y su comportamiento de salud y enfermedad. Se ha demostrado que las interacciones dentista - paciente durante una consulta, incluidos los aspectos cognitivos y emocionales, afectan el cumplimiento del paciente con los consejos clínicos y las visitas de seguimiento.

Si la satisfacción influye en el cumplimiento, y un mejor cumplimiento significa pacientes más sanos (y menos costosos) a largo plazo, entonces quizás la forma más eficaz de mejorar el cumplimiento para los pacientes más jóvenes es aumentar su satisfacción general con la práctica dental.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Globalmente, desde la instauración de las prestaciones de salud hasta nuestra era actual, se ha visualizado un crecimiento en las demandas de las prestaciones esenciales y cada vez la comunidad reclama calidad superior en las prestaciones que se brindan en diversos módulos de salud. Examinando las satisfacciones y la calidad de atención del usuario, así como la creación de mecanismos para afirmarlas se ha transformado en un ámbito de exploración de elevado interés.

En la actualidad los inconvenientes en la atención de un paciente son de forma irremediables; no obstante la maniobra de dichos inconvenientes son de gran trascendencia dado que optimiza la expectativa y calidad de las atenciones. Por tal razón no corresponde proyectar que los pacientes se vayan descontentos del servicio, generando una problemática latente cada vez que sucede ese evento en la atención, porque los pacientes buscan tratamiento dental para aliviar el dolor, realizar exámenes periódicos de salud bucal, mejorar la estética y, en muchos casos proporcionar rehabilitación de boca completa para una función normal.

Es por ello que la selección de clínicas dentales para su tratamiento se basa en la accesibilidad, conveniencia y asequibilidad y al brindar abordajes satisfactorios el odontólogo se gana la confianza del atendido influyendo en el avance de sus atenciones próximas.

Igualmente, el experto debe preservar una óptima interacción con los pacientes estableciendo máxima confianza.

Por lo cual el descontento de los pacientes también conllevará a una inadecuada instalación, prestaciones o expertos con carencia de empática en las prestaciones médico - atendido; lo cual es una problemática socializada mayormente habitual que se aprecia en las prestaciones estatales o privatizadas, lográndose productos inadecuados para el usuario externo.

La calidad de los servicios de salud presenta un concepto multidimensional, y se considera un proceso complejo dinámico, condicionado por factores de contexto históricos, culturales, políticos, sociales e institucionales y por lo tanto es difícil de medir. Aunque la literatura no expone el consenso universal sobre el método más apropiado para determinar la calidad de los servicios de bienestar, para muchos autores, la evaluación por satisfacción del usuario es una de las herramientas que puede explotar mejor sus diversas dimensiones.

Últimamente en nuestro país el contexto de la calidad de atención tanto pediátricos como adultos ha logrado inmensa transcendencia en las instituciones de prestaciones odontológicas, referente a nivel local como regional. En el departamento de Lima que es uno de los ejes centrales de las prestaciones odontológicas, es un área de mayor demanda por lo cual la satisfacción de los pacientes es primordial. Por lo cual los rangos de satisfacción de los usuarios en todo establecimiento requieren calcular la calidad del servicio brindado tomando criterios como los períodos de espera del usuario para ser examinado, las tecnologías con la que se refiere, empatía, el confort, la infra estructuración de ciertos establecimientos con ciertos resultantes nosotros optimizamos la prestación del servicio que se brinda.

En nuestra ciudad los distritos populosos presentan una alta demanda de servicios odontológicos, como en el distrito de San Juan de Lurigancho encontramos la Clínica Odontológica Arcident, donde acoge un número referencial de pacientes mensuales por gestión, radicando generalmente su calidad de atención mediante diversos aspectos direccionados a la satisfacción del paciente, cuya transcendencia será primordialmente fundamental para la comodidad de los atendidos; percibiéndose por varias dimensiones como la relación interpersonal, la accesibilidad, el ambiente de atención o cómo están funcionando estas estipulaciones direccionados a la satisfacción del paciente, para optimizar estas cuestiones.

Por lo cual, el análisis de niveles de satisfacción del paciente admitirá reconocer las debilidades y fortalezas actuales en toda clínica odontológica en nuestro país con asociaciones a las dimensiones de satisfacción del cliente. Es por ello que el

usuario tendrá una expectativa probablemente razonable, en referente a su próxima atención es decir que es lo que espera y necesita como asistencia.

Es por ello que la presente investigación determinó si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021?

### **1.2.2. Problemas secundarios**

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021?

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?

¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo Principal**

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

Presentó justificación teórica basada en conceptos actuales de estudios previos donde estuvo establecido en bases teóricas y reforzaron la relación de las variables a investigar, es por ello que si no se estudia estos criterios no hubo una adecuada perspectiva del usuario con relación a la calidad en su atención odontológica.

La presente investigación presentó justificación práctica porque registró los esenciales factores que influyen en la calidad de atención en los servicios odontológicos que brindo el establecimiento de salud. El establecimiento de salud y servicios que prestó sea cualquiera que sea su contexto de gestión, deben acatar con estipulaciones fundamentales que predisponen los estatutos y normativas técnicas de las autoridades sanitarias.

Presentó justificación social porque los beneficiaros fue la propia institución y los ciudadanos que se atendieron en dicha institución, estableciéndose condiciones para optimizar la atención ofrecida actualmente.

##### **1.4.1. Importancia de la investigación**

La realización del actual estudio presentó importancia teórica, porque nos proporcionó información necesaria que nos ayudó a mejorar la visión referente a como la calidad atención puede influenciar en los grados de satisfacción del usuario.

Presentó importancia clínica porque nos permitió conocer diversos factores que

influyen en la calidad de atención que presentaron los usuarios y que pudieron generar molestias en la atención odontológica.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

Esta investigación fue factible porque tuvo un período requerido para adjuntar las informaciones. También se contó con los recursos humanos esenciales para su ejecución completa.

El presente estudio presentó viabilidad financiera, porque todo aquello que se generó como gasto el investigador se compromete a financiarlo. La viabilidad también se dio al tener disponibilidad y acceso a informaciones que permitió una clara comprensión de las variables investigadas.

#### **1.5. Limitaciones de estudio**

El presente estudio mostró restricciones significativas en su desarrollo para las relativas evaluaciones, como la accesibilidad presencial de los sujetos de estudio debido a la coyuntura actual de la pandemia producido por el COVID – 19, sin embargo, se pudo usar medios virtuales o telefónicos para recolectar los datos del estudio.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Lora I. (2016) Colombia** tuvo como finalidad especificar los niveles de calidad y satisfacción prestada a los atendidos de las prestaciones dentales de una Clínica Universitaria en Cartagena. Metodología: transversal con 277 pacientes. Resultados: mayor de la mitad de los usuarios de las prestaciones dentales fueron damas, etariedad promedio de los colaboradores fue 39 años. 99,3% de los atendidos expresaron estar contentos con las prestaciones y 97,8 percibieron que las atenciones se brindan con excelencia. Concluyendo que los niveles de calidad y satisfacción global en las prestaciones dentales se comprende satisfactoriamente por parte de los atendidos.<sup>1</sup>

**Loor E. (2017) Ecuador** tuvo como propósito examinar las satisfacciones del atendido en referencia a la calidad de atención en el servicio dental del Establecimiento de Salud N° 8. Metodología fue transversal y descriptiva por encuesta, siendo aplicada a 307 usuarios. Los resultados ostentaron que 67,19% conciben que las atenciones apreciadas por el dentista en ese instante son óptimo, 30,83% refiriendo que las prestaciones fueron óptimas, 3% opina que su habilidad en la prestación es inadecuada o intermedia. El período de espera para obtener la prestación fue óptimo al 86,17% y 13,83% no, en referencia a estos resultantes se registraron constituyentes emocionales que intervienen estrechamente en el conocimiento de la excelencia del servicio. Concluyendo que los examinados en el local de Salud No.8 piensan que alrededor del 90% de ellos se hallan contentos con las prestaciones otorgadas, no obstante, otros constituyentes son también concluyentes en la perceptiva de la calidad.<sup>2</sup>

**Meléndez R. (2019) México** tuvo como objeto examinar la excelencia de la atención dental bajo dimensiones de estructuras, procesos y resultados desde el contexto de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Regional de Salud. Metodología descriptiva, prospectivo, con 200 pacientes del total. Resultados: El 90% de los encuestados percibieron una gestión óptima; 67.5% acogió una

explicación referente a su procedimiento, 74.5% percibió instrucción para optimizar su bienestar oral, 36.5 % examinó como óptimo el período de espera inferior a 20 minutos, 44.5% como apropiado por ser inferior a 40 minutos. Concluyendo que los grados de satisfacción del usuario gira en referencia al abordaje óptimo, el período destinado en explicar los procedimientos, como le quedo el trabajo. así como la privación de padecimiento transcurrido la evolución de la consulta.<sup>3</sup>

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Camacho J. (2018) Lima** tuvo como objeto examinar los grados de complacencia del usuario de la calidad de atención del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño. Metodología: descriptiva correlacional transversal, con 330 padres. Se ejecutó la encuesta (SERVQUAL) modificada y impuesta por el MINSA. Resultados: Según agrupación etaria, los más recurrente fue féminas (80.9%). El nivel satisfactorio que se estipulo fue 51.5% tutores y/o apoderados contentos y 48.5% insatisfechos. En referente a las dimensiones examinadas; se visualizó que los niveles superiores de complacencia fue empático (67.3%). Por otro lado, la dimensión con elevados niveles de insatisfacción fue habilidad de réplica (69.1%), Concluyendo que los tutores de los atendidos que asisten en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño ostentaron una forma habitual una complacencia del 51.5%.<sup>4</sup>

**Mamani A. (2017) Puno** tuvo como objeto de esta investigación fue definir los grados de satisfacción de usuarios referente a la calidad de atención dental otorgada por la entidad de Salud Salcedo, Minsa - 2017. Metodología: descriptiva no experimental, transversal; población de 60 pacientes. Resultados: exhiben grados de satisfacción elevado con 81.7 %, medio con 18.3%; no ostentan mínimo grado de satisfacción. en referencia a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %) expresan estar contentos, (18.3 %) mayormente contentos, (15 %) regularmente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Exhiben estar contentos, (31.6 %) medianamente complacido, (11.7 %) mayormente complacidos. Accesibilidad: (66.7 %). Expresan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente complácido, (15 %) mayormente satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). expresan estar satisfecho, (35 %) mayormente satisfecho, (13.3 %) regularmente complacidos. no se visualizó en todos los atributos escasamente satisfecha y no

complácido. referente a la excelencia de prestación dental ofrecida por el local de Salud Salcedo. Concluyendo que la totalidad de los atendidos por entidad de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentando elevados grados satisfactorios (81.7 %) referente a la excelencia de prestación dental ofrecida.<sup>5</sup>

**Carrera A. (2017) Lambayeque** tuvo como finalidad determinar la complacencia del examinado y calidad de atención en la consulta odontológica del establecimiento médico militar – 2017. La metodología fue correlacional. La población fue 156 personas y 111 como muestra. Los resultados fueron 76,6% de los atendidos exhiben niveles de insatisfacción en el consultorio dental y 73,0% de los examinados refieren que la excelencia de atención fue regular. Concluyéndose que subsiste una asociativa representativa entre satisfacción y calidad de atención.<sup>6</sup>

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción**

La conceptualización de satisfacción será discrepante si se comprende como una teoría genérica o restrictiva que refleje criterios particulares de las costumbres de los atendidos, en virtud de las atribuciones que estos conlleven a las prestaciones alcanzadas, al cumplir sus perspectivas óptimas en asociativa a múltiples estipulaciones del servicio, añadiendo interacciones individuales, entre otros.<sup>7</sup>

#### **a) Elementos de satisfacción**

Mencionándose como mínimo a tres contextos diversos:

- Organizativos.<sup>8</sup>
- Prestación otorgada y su réplica en el estatus de bienestar de la comunidad.<sup>8</sup>
- Trato otorgado transcurrido el desarrollo de atención por parte del personal comprometido.<sup>8</sup>

#### **b) Niveles de satisfacción**

Los examinados perciben unos de los 3 niveles de satisfacción: Insatisfacción: Ocurre en la habilidad adquirida del producto no abarca las perspectivas del atendido.<sup>9</sup>

Satisfacción: Ocurre en el ejercicio adquirido del producto concuerda con las perspectivas del atendido.<sup>9</sup>

Complacencia: Ocurre en el desempeño percibido sobrepasa las perspectivas del atendido.<sup>9</sup>

### **c) Dimensiones de satisfacción**

Confiabilidad: Habilidad para lograr las prestaciones que se compromete de forma convincente y concisa.<sup>10</sup>

Validez: Peculiaridad primordial del servicio que otorga el doctor de una forma óptima y efectiva además de la habilidad de conseguir la efectividad que se anhela o se desea en correspondencia con la perspectiva del atendido.<sup>10</sup>

Lealtad: Es la referencia diferencial de los distinguidos líderes y se da cuando los dirigentes ostentan colaborar a sus trabajadores a crear asociaciones con los examinados optimamente.<sup>10</sup>

### **d) Satisfacción del usuario externo**

Conceptualizada como grados de simpatía y diverso estado de ánimo que un individuo subsiste transcurrido su atención que se consigue de asemejar la manera como fue abordado con el requerimiento y perspectiva que el atendido requiera su abordaje.<sup>11</sup>

El usuario externo es aquel individuo que asiste a una entidad de salud para tomar una prestación de bienestar de forma progresiva y con excelencia, en el ámbito familiar y comunidad.<sup>11</sup>

La satisfacción del usuario externo es el grado de obediencia por parte de la entidad de bienestar, referente a las perspectivas e impresiones del usuario en asociativa a las prestaciones que estas les confieren.<sup>12</sup>

### **e) Satisfacción en la evaluación de la calidad de la atención**

Al satisfacer al atendido de las prestaciones de salud es ostentada en cuantiosos constituyentes, pero tiene asociativa dependiente con la atención que se da con los importes y perspectivas de los usuarios, decretando en extenso calculo al rango de ejecución de los servicios, en la adherencia al abordaje y en los resultantes que se alcancen; Asimismo, las cifras se complementan al análisis de maniobras para optimizar las prestaciones.<sup>13</sup>

Estas se gestan como la posibilidad captada por una persona de que produzca una circunstancia cuando anticipadamente sucedieron diversos del mismo tipo en estipulaciones semejantes. Si bien la argumentación de perspectivas es un fenómeno mayormente complicado, y abarca múltiples constituyentes de cada sujeto, se puede replantear que cuando menos hay cuatro clases de perspectivas que emplean en el instante en que el usuario examina las prestaciones.<sup>13</sup>:

1. Lo idóneo a lo deseado.
2. Lo mínimo al nivel inferior deseado.
3. Lo anhelado en asociativa a la costumbre anterior.
4. Lo apreciado a lo deseado.<sup>14</sup>

### **2.2.2. Calidad**

La calidad es requerimiento implícito o explícito para satisfacer las necesidades de un servicio es la percepción de un sujeto para satisfacer sus requerimientos en prestaciones odontológicas.<sup>15</sup>

La calidad estipula compensar o mejorar las expectativas de los pacientes de forma razonable.<sup>16</sup>

#### **a) Tipos de calidad**

**Calidad deseada:** referente a los atendidos que expresan complacencia con la prestación adquirida, mayormente aun si presenta en referencia definidas peculiaridades, de ello dependerá que estos estén contentos o no.<sup>17</sup>

**Calidad satisfecha:** dándose cualidades y o particulares propios de los atendidos que requieran calidez.<sup>18</sup>

**La calidad agradable:** si bien es indiscutible subsistir peculiaridades que los usuarios no la expresan tienen que apreciar que estas se ostentan de forma imprevista.<sup>19</sup>

**b) Factores que influyen en la percepción de calidad-**

Tangibilidad<sup>20</sup>

Fiabilidad

Capacidad de respuesta<sup>20</sup>

Seguridad

Empatía

Factores sociodemográficos<sup>20</sup>

Elementos tangibles: son apreciados como el aspecto físico del establecimiento, del operario, maquinarias, equipamientos, instrumentales, metodologías, procesos, reseñas.<sup>21</sup>

Fiabilidad: una propiedad que hace distinción al accionar del personal frente a una prestación acordada de carácter óptimo y exacta.<sup>21</sup>

Facultad de respuesta: destreza de reacción contra un dilema que acontezca previo o transcurrido la prestación.<sup>21</sup>

Seguridad: verdad, cortesía, inteligencia, confianza que ostenta emitir convicciones y fiabilidades.<sup>21</sup>

Empatía: agrupación de actitudes que son requeridas para la asociativa entre individuos.<sup>21</sup>

Constituyentes tangibles: unidades que subsisten como por ejemplo el personal, establecimientos, equipos, unidades comunicantes.<sup>22</sup>

Factores sociodemográficos La demografía es la investigación de comunidades vivientes en definiciones de tamaños, densidades, localización, etariedad, género, raza, ocupaciones.<sup>22</sup>

Los esenciales referentes sociodemográficos

Edad: es una peculiaridad demográfica mayormente fundamental en la constitución de las comunidades en referente a ello se puede definir el conjunto etéreo que ostenta.<sup>23</sup>

Sexo: particularidad natural a biológica, que resalta varones y damas.

Grado de instrucción: niveles educacionales logrado por los pobladores.<sup>23</sup>

Ocupación: actividades productivas que logra un individuo en el territorio social o personal.<sup>23</sup>

Zona de nacimiento: es el territorio donde provienen los individuos.<sup>23</sup>

### **c) Calidad de servicio en la atención odontológica**

La calidad está asociada a la eficacia en las prestaciones dentales; esto es referido al grado satisfactorio del examinado; si esto reduce, el examinado concurre con mínima recurrencia a los controles, reduciendo su importancia por el abordaje que requiere; lo cual logrará presentar escasos productos en su bienestar y precario importe de la calidad del servicio.<sup>24</sup>

La satisfacción producida por la excelencia de las prestaciones dentales otorgadas dependiendo de la particularidad de cada examinado, como lo son la etariedad, género, niveles instructivos y socioeconómicos, y la variante en su estatus de bienestar.<sup>25</sup>

Ahora bien, el concepto de calidad en la prestación de la salud, implicando presentar en referencia una óptima prestación de las aplicaciones de diagnósticos y de abordaje; comprendiendo así contextos, como: contestación pertinente y rápida por parte de los expertos del bienestar oral, satisfactoria del atendido, concientización, costumbres y ejercicios culturales para optimizar el bienestar oral de la comunidad.<sup>26,27</sup>

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Satisfacción:** Conceptualizado como un reflejo de contextos particulares de la práctica de usuarios, en referencia de la contribución que estos actúen en las prestaciones otorgadas.<sup>7</sup>

**Calidad:** Es requerimiento implícito o explícito para satisfacer las necesidades de un servicio es la percepción de un sujeto para satisfacer sus requerimientos en prestaciones odontológicas.<sup>15</sup>

**Elementos tangibles:** Apreciados como el aspecto físico de la infraestructura, del operario, maquinas, equipamientos, instrumentales, metodologías, procesamientos, indicaciones, elementos de aviso y otros constituyentes.<sup>18</sup>

**Fiabilidad:** Es una propiedad que hace reseña el accionar del personal frente a servicios brindado de manera óptima y exacta.<sup>28</sup>

**Capacidad de respuesta:** Destreza de repercusión contra un dilema que acontezca previamente o transcurrido la prestación.<sup>13</sup>

**Calidad deseada:** Referente a los clientes que están satisfechos con la prestación otorgada, mayormente aun si ostenta en referencia definidas peculiaridades, de ello dependerá que estos estén satisfechos o no.<sup>17</sup>

**Confiabilidad:** Habilidad para lograr la prestación que se promete de forma segura y concisa.<sup>10</sup>

**Constituyentes tangibles:** Unidades que subsisten como por ejemplo el personal, establecimientos, equipos, unidades comunicantes.<sup>22</sup>

**Factores sociodemográficos:** La demografía es la investigación de comunidades vivientes en definiciones de tamaños, densidades, localización, etariedad, género, raza, ocupaciones.<sup>22</sup>

**Empatía:** Agrupación de actitudes que son requeridas para la asociativa entre individuos.<sup>21</sup>

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

##### 3.1.1 Hipótesis principal

H1: Existe relación significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

H0: No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

#### 3.2 Variables, definición conceptual y operacional

**V<sub>1</sub>** Satisfacción del usuario externo: conceptualizado como un reflejo de contextos particulares de la práctica de usuarios, en referencia de la contribución que estos actúen en las prestaciones otorgadas.<sup>7</sup>

**V<sub>2</sub>** Calidad de atención: es requerimiento implícito o explícito para satisfacer las necesidades de un servicio es la percepción de un sujeto para satisfacer sus requerimientos en prestaciones odontológicas.<sup>15</sup>

## Operalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES FINALES
<b>Grado de satisfacción del usuario externo</b>	<p>Confiabilidad</p> <p>Validez</p> <p>Lealtad</p>	Cuestionario virtual	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Muy Eficiente (73-100)</p> <p>Eficiente (47-72)</p> <p>Deficiente (20-46)</p>
<b>Calidad de atención</b>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Calidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	SERVQUAL	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Malo (30-70)</p> <p>bueno (71-110)</p> <p>Muy bueno (111 – 150)</p>

## **CAPÍTULO IV METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño metodológico**

El diseño según Hernandez Sampieri fue descriptivo porque se limitó en describir particularidades de un fenómeno investigado.<sup>30</sup>

En referencia con las mediciones de las variables estudiadas fue transversal, porque las herramientas fueron ejecutadas en un establecido instante de tiempo.<sup>30</sup>

En referencia con los periodos del examen fue prospectivo porque la recopilación de datos se dio mientras va sucediendo los eventos.<sup>30</sup>

Nuestra investigación tuvo un Nivel III, o también conocido como un nivel correlación por que se evaluó la asociativa entre las variables estudiadas.<sup>30</sup>

### **4.2. Diseño muestral**

#### **Población**

La población fue 90 usuarios atendidos en la Clínica Odontológica Arcident en el período 2021.

#### **Muestra**

El tamaño muestral fue mediante la técnica de muestreo no probabilístico del cual se realizó por conveniencia permitiendo seleccionar aquellos usuarios externos accesibles que quieran ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los individuos para el investigador.

Ante lo expuesto, la muestra fue 90 usuarios externos atendidos en la Clínica Odontológica Arcident en el período 2021.

#### **Criterios de Selección**

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios externos mayores de 18 años.

Usuarios externos de ambos sexos.

Usuarios externos que firmen el consentimiento informado consintiendo su participación de estudio.

**Criterios de exclusión:**

Usuarios externos con incapacidad mental que no les permite tomar decisiones por ellos mismos.

Usuarios externos con COVID – 19.

**4.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

**A. Técnica de recolección de datos**

La técnica para ejecutar en este estudio fue mediante una encuesta que ya ha sido validado en otros estudios. Esta ficha de recopilación de datos tomando información por la anotación del grado de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención mediante una encuesta virtual estructurada.

**B. Procedimientos**

El instrumento del estudio fueron dos cuestionarios.

Para el cálculo de la variable de satisfacción se aplicó una encuesta empleada de Herrera Jesús<sup>32</sup> con 20 ítems referentes de similar forma cuantificados en escala Likert del 1 al 5. Con una calificación de:

Muy Eficiente (73-100)

Eficiente (47-72)

Deficiente (20-46)

Para el cálculo de la calidad Se ejecutó un cuestionario con 30 ítems, cuantificados del 1 al 5; Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5) en una escala de Likert referidos al SERVQUAL. Con una calificación de:

Malo (30-70)

bueno (71-110)

Muy bueno (111 – 150)

#### **4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se aplicó el programa estadístico IBM SPSS Statistic 25 en español, aplicándose pruebas no paramétricas como Rho de Spearman que es una prueba de hipótesis que correlaciona la distribución percibida de los datos con una distribución deseada de los datos respectivamente.

#### **4.5. Aspectos éticos**

Se cumplieron los lineamientos establecidos por el código de ética y Deontología del Colegio Odontológico del Perú donde todo investigador que investigó debe hacerla respetando las normativas internacionales y nacionales que reguló el estudio con seres vivientes, tales como:

En todo estudio en seres humanos deben requeridamente disponer del consentimiento informado en individuos competentes.

Al presentar la información precedente de un estudio, para su divulgación, independientemente de los resultantes, sin abarcar en falsificaciones ni plagios y expresando si presenta o no conflictos internos.

Se desarrolló el actual estudio preservando el anonimato de los colaboradores, respetando además los principios de igualdad, entereza y imparcialidad.

**CAPÍTULO V**  
**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

**5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc.**

**Tabla N° 1**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Elementos tangibles	Malo	0	0,0	8	8,9	2	2,2	10	11,1
	Bueno	10	11,1	24	26,7	16	17,8	50	55,6
	Muy bueno	6	6,7	13	14,4	11	12,2	30	33,3
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

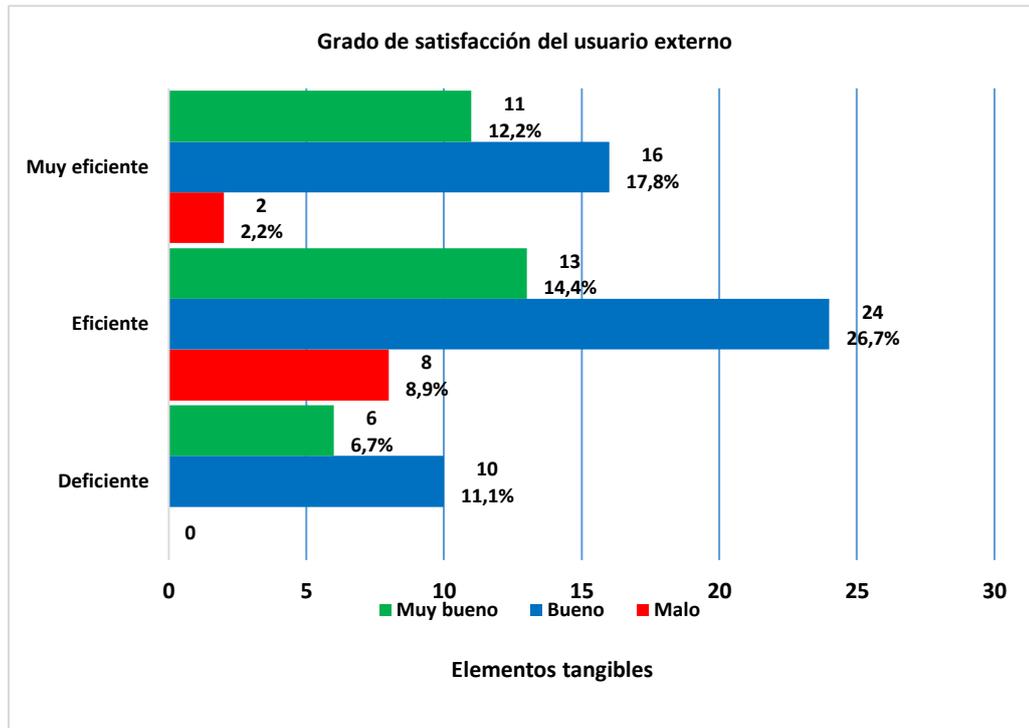
Fuente: propia del investigador

?: Frecuencia relativa simple

Observamos que en la dimensión de elementos tangibles en los encuestados con un mayor porcentaje de 26,7% presenta una clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

**Gráfico N° 1**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**



**Tabla N° 2**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	Malo	0	0,0	3	3,3	3	3,3	6	6,7
	Bueno	8	8,9	24	26,7	15	16,7	47	52,2
	Muy bueno	8	8,9	18	20,0	11	12,2	37	41,1
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

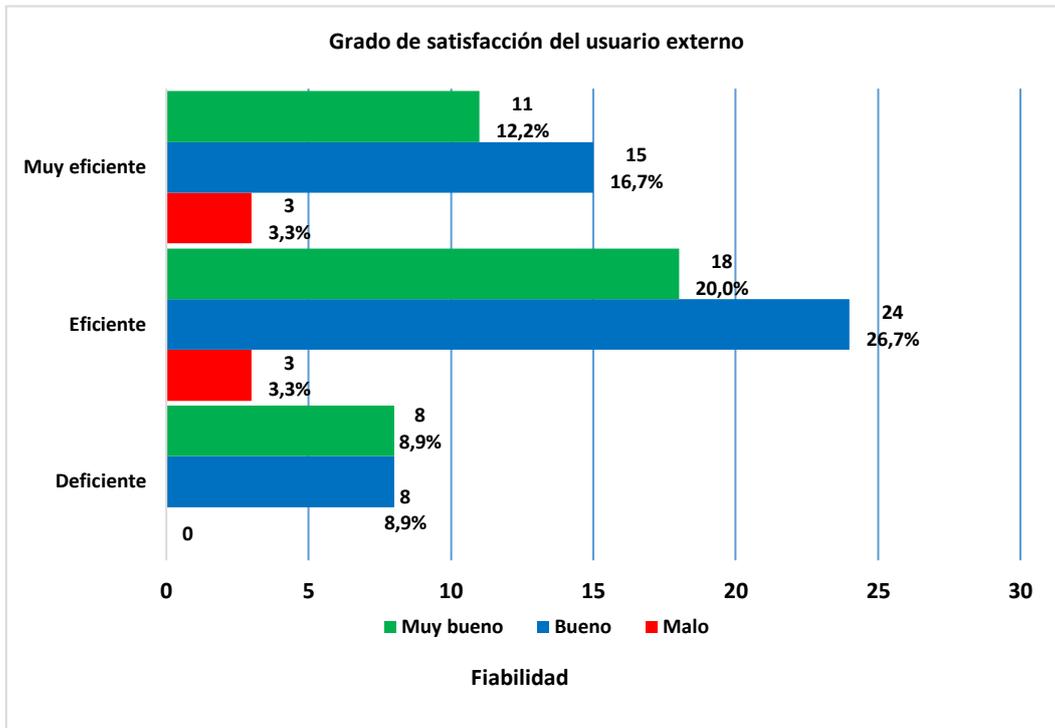
Fuente: propia del investigador

%. Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en la dimensión de fiabilidad en los encuestados con un mayor porcentaje de 26,7% presenta una clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

## Gráfico Nº 2

Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident



**Tabla N° 3**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de respuesta	Malo	1	1,1	9	10,0	3	3,3	13	14,4
	Bueno	5	5,6	17	18,9	10	11,1	32	35,6
	Muy bueno	10	11,1	19	21,1	16	17,8	45	50,0
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

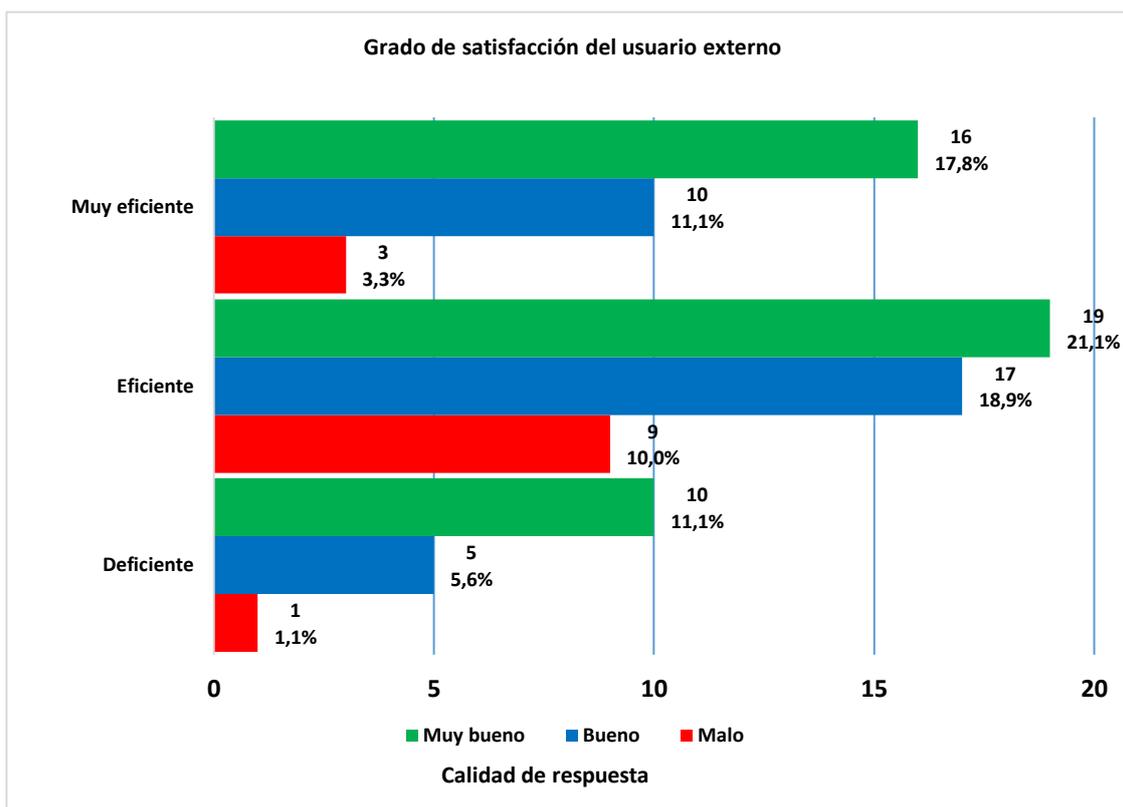
Fuente: propia del investigador

=: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en la dimensión de calidad de respuesta en los encuestados con un mayor porcentaje de 21,1% presenta una clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

Gráfico N° 3

Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident



**Tabla N° 4**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Seguridad	Malo	2	2,2	1	1,1	1	1,1	4	4,4
	Bueno	2	2,2	21	23,3	12	13,3	35	38,9
	Muy bueno	12	13,3	23	25,6	16	17,8	51	56,7
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

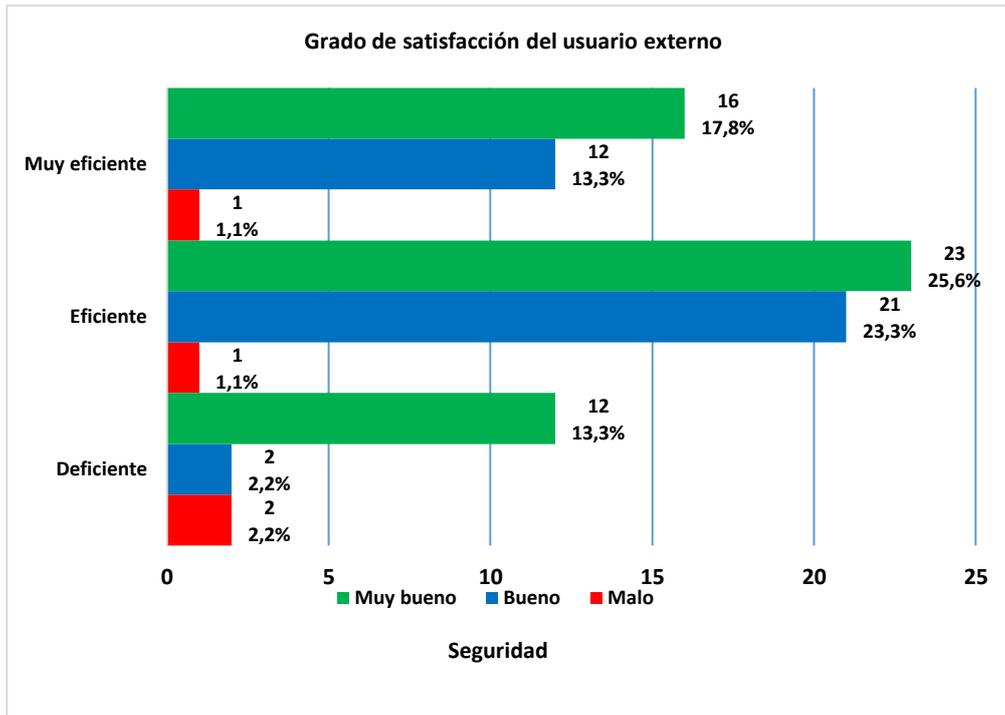
Fuente: propia del investigador

%. Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en la dimensión de seguridad en los encuestados con un mayor porcentaje de 25,6% presenta una clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

**Gráfico N° 4**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**



**Tabla N° 5**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Empatía	Malo	0	0,0	3	3,3	4	4,4	7	7,8
	Bueno	3	3,3	12	13,3	8	8,9	23	25,6
	Muy bueno	13	14,5	30	33,3	17	18,9	60	66,6
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

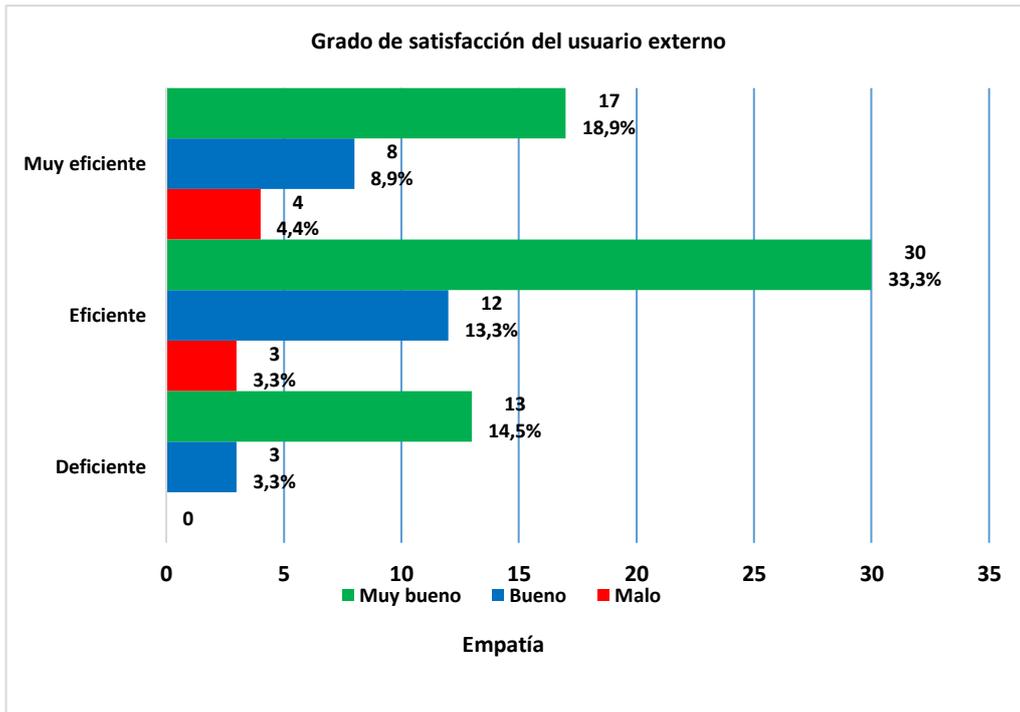
Fuente: propia del investigador

#: Frecuencia relativa simple

Observamos los resultados en la dimensión de empatía en los encuestados con un mayor porcentaje de 33,3% presenta una clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

**Gráfico N° 5**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**



**Tabla N° 6**

**Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident**

		Grado de satisfacción del usuario externo							
		Deficiente		Eficiente		Muy eficiente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de atención	Malo	0	0,0	3	3,3	2	2,2	5	5,6
	Bueno	9	10,0	27	30,0	13	14,4	49	54,4
	Muy bueno	7	7,8	15	16,7	14	15,6	36	40,0
Total		16	17,8	45	50,0	29	32,2	90	100,0

n: Frecuencia absoluta simple

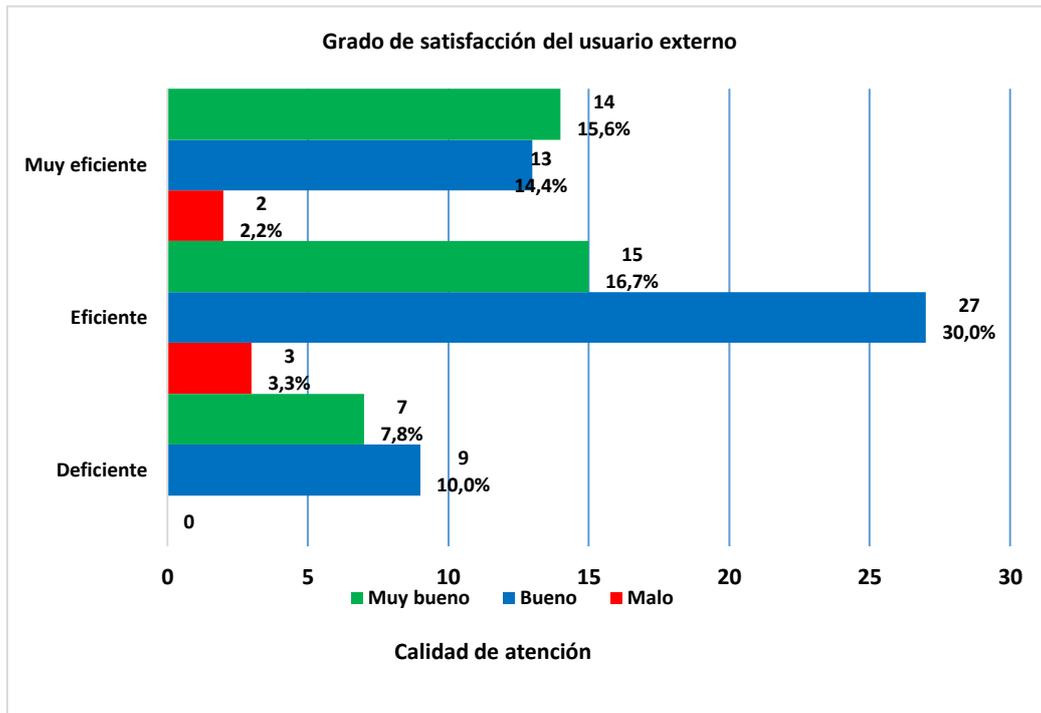
Fuente: propia del investigador

=: Frecuencia relativa simple

Observamos que en la dimensión de calidad de atención en los encuestados con un mayor porcentaje de 30,0% presenta una clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident.

Gráfico N° 6

Frecuencia del grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident



## 5.2. Análisis inferencial, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras

### 5.3 Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas

Tabla N° 7

#### Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021

**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Calidad de atención	0,110	0,009
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al usar la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,110, esto significa que subsiste una relación muy baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p < 0,05$ ), valor de  $P = 0,009$  por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

### Gráfico N° 7

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021

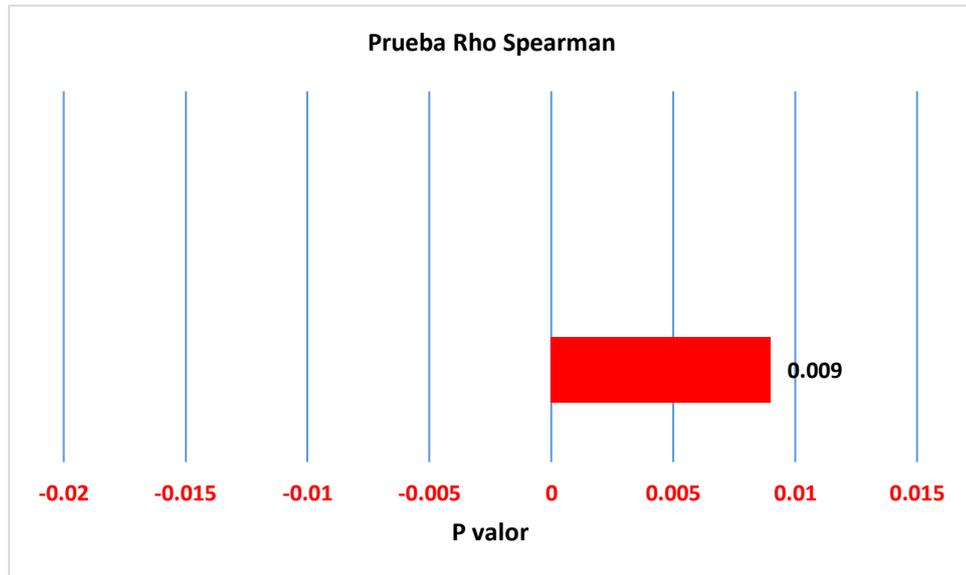


Tabla N° 8

**Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

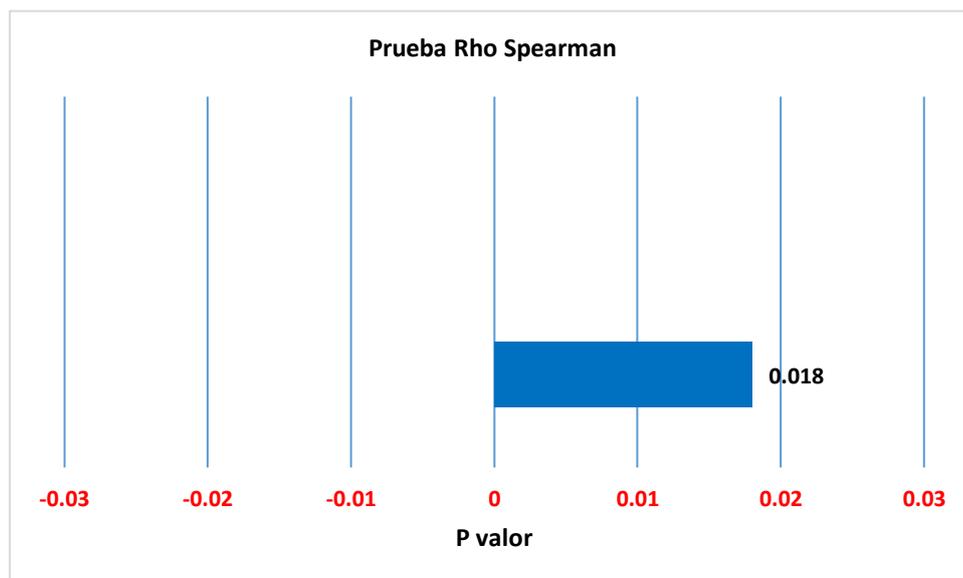
**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Elementos tangibles	0,123	0,018
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al emplear la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 123, esto significa que subsiste una relación muy baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p < 0,05$ ), valor de  $P= 0,018$  por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

### Gráfico N° 8

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021



**Tabla N° 9**

**Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

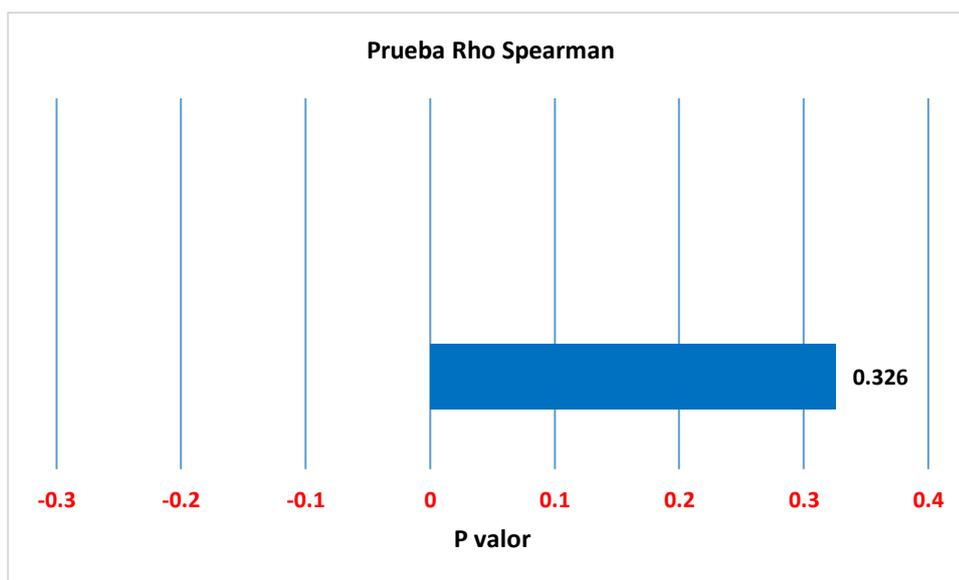
**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Fiabilidad	0,247	0,326
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al emplear la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 247, esto significa que existe una relación baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p > 0,05$ ), valor de  $P= 0,326$  por lo tanto no existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H0**.

### Gráfico N° 9

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021



**Tabla N° 10**

**Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Calidad de respuesta	0,311	0,046
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al emplear la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,311, esto significa que subsiste una relación baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p < 0,05$ ), valor de  $P = 0,046$  por lo tanto existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H1**.

### Gráfico N° 10

Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021

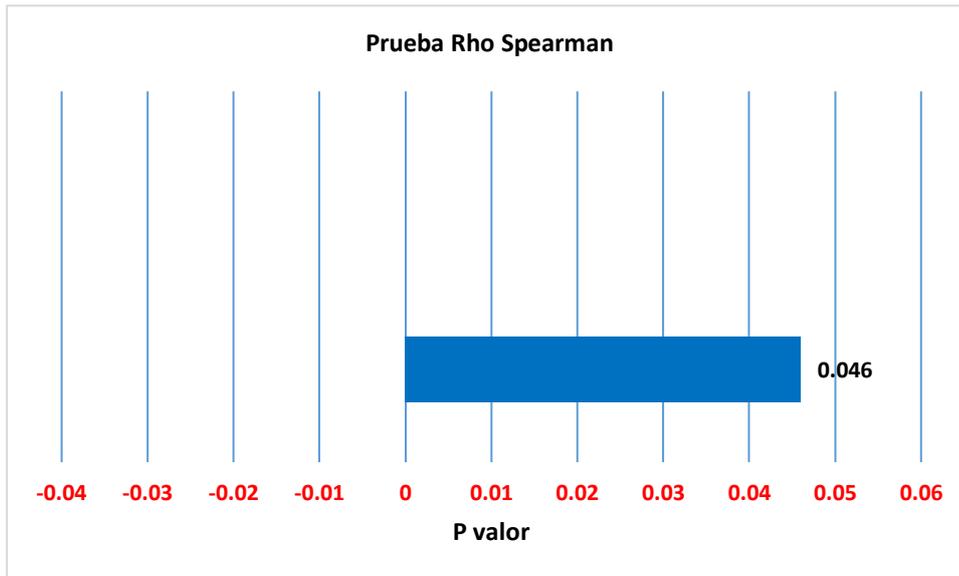


Tabla N° 11

**Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

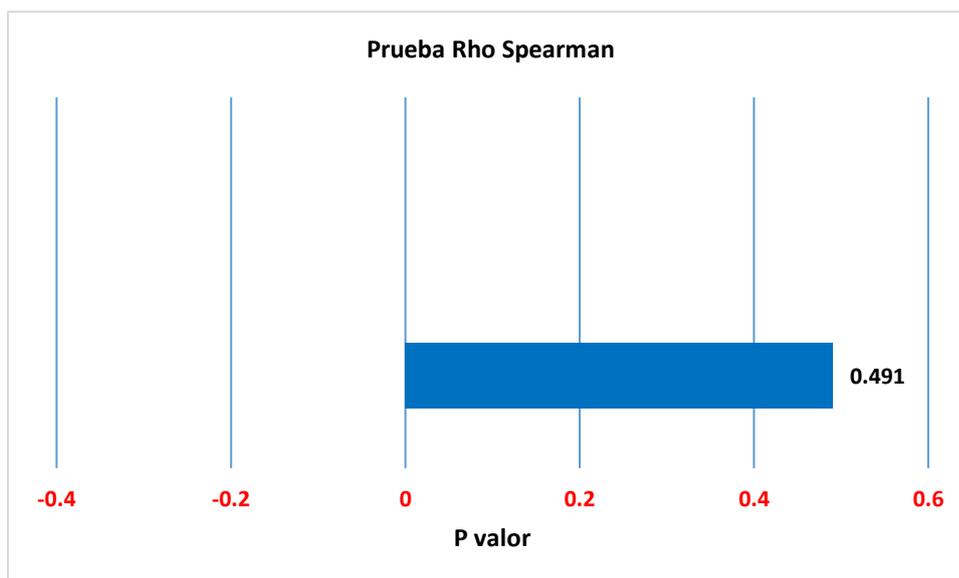
**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Seguridad	0,333	0,491
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al emplear la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,333, esto significa que subsiste una relación baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p > 0,05$ ), valor de  $P = 0,491$  por lo tanto no existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H0**.

**Gráfico N° 11**

**Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**



**Tabla N° 12**

**Comprobación de relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**

**H0:** No existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

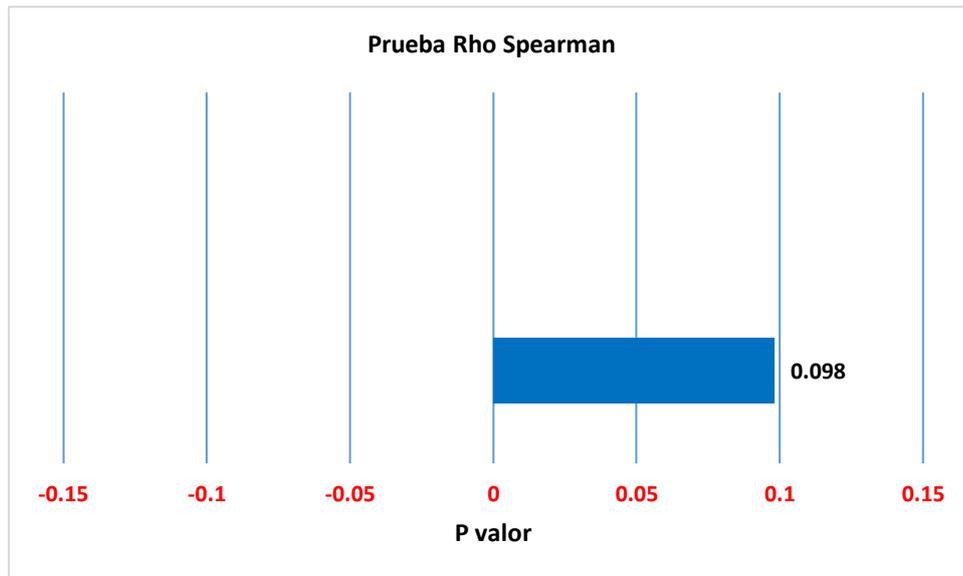
**H1:** Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

	Rho Spearman	valor p
Grado de satisfacción del usuario externo - Empatía	0,175	0,098
Prueba Rho Spearman	Fuente: propia del investigador	

Al emplear la correlación de Spearman a las variables que son el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía. Encontramos que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0, 175, esto significa que subsiste una relación muy baja positiva entre las variables de estudio donde ( $p > 0,05$ ), valor de  $P= 0,098$  por lo tanto no existe evidencia estadística suficiente, y se acepta **H0**.

**Gráfico N° 12**

**Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021**



#### 5.4. Discusión

En el presente estudio de estudio de diseño no experimental, transversal, prospectivo y correlacional se determinó si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

En los resultados observamos en referencia a las dimensiones los elementos tangibles presentaron un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de fiabilidad presentó un mayor porcentaje de 26,7% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de calidad de respuesta presentó un mayor porcentaje de 21,1% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente, en la dimensión de seguridad presentó un mayor porcentaje de 25,6% en la clasificación muy buena en grados de satisfacción eficiente, en la dimensión de empatía presentó una superior porcentualidad de 33,3% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente y en referencia a la calidad de atención presentó un mayor porcentaje de 30,0% en la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente. Analizando estos resultados encontramos según la prueba de correlación de Spearman que el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención presentó un coeficiente de correlación de Spearman (0, 110) del cual existe una relación muy baja positiva entre las variables de estudio.

En nuestro estudio se demostró que subsiste asociativa entre el grado de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada ( $p < 0,05$ ) siendo semejante al estudio de **Lora I. (2016)** en Colombia; donde en sus resultados se observa que los niveles de calidad y satisfacción global en las prestaciones dentales percibiéndose satisfactoriamente por parte de los atendidos ( $p < 0,05$ ).<sup>1</sup> Así mismo en el estudio de **Carrera A. (2017)** en Lambayeque; se observa que en los resultados existe una asociativa representativa entre las variables satisfacción y calidad de atención ( $p < 0,05$ ).<sup>6</sup> Estos resultados son semejantes con el autor **Loor E. (2017)** en Ecuador; donde los resultados de los examinados en el local de Salud No.8 piensan que existe satisfacción con las prestaciones otorgadas, no obstante, otros constituyentes son también concluyentes en la perceptiva de la calidad ( $p <$

0,05).<sup>2</sup> También tuvo proximación con el estudio de **Meléndez R. (2019)** en México donde sus resultados observan que los grados satisfactorios del usuario gira en referencia a la calidad atendida óptima ( $p < 0,05$ ).<sup>3</sup>

En nuestro estudio observamos en la dimensión de empatía presentó un mayor porcentaje de 33,3% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente discrepando con el autor **Camacho J. (2018)** en Lima donde en sus resultados se visualizó que los niveles superiores de satisfacción fue empático con 67.3%.

En nuestro estudio observamos en la dimensión de calidad de respuesta presentó un mayor porcentaje de 21,1% en la clasificación muy buena en el grado de satisfacción eficiente siendo discrepante con el estudio de **Camacho J. (2018)** en Lima donde el resultado de la dimensión de la calidad de respuesta (69.1%).<sup>4</sup>

En referencia a la clasificación buena en el grado de satisfacción eficiente fue 50% discrepando con el estudio de **Mamani A. (2017) Puno** donde sus resultados exhiben elevados grados de satisfacción (81.7 %) referente a la excelencia de prestación dental ofrecida.<sup>5</sup>

## **Conclusiones**

Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021.

Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

No existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

Existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021.

No existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

No existe relación estadísticamente significativa entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.

## **Recomendaciones**

Evaluar los grados de satisfacciones del atendido de la calidad de atención según las especialidades odontología.

Comparar los grados de satisfacción de la atención de salud en servicios de odontología públicos y privados.

Analizar los constituyentes que abarcan en la perceptiva de la calidad de los usuarios externos en el servicio odontológico.

Reforzar los elementos tangibles de la calidad de atención para mejorar la atención en la prestación odontológica.

Realizar estrategias para mejorar la calidad de atención odontológica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Lora I. Percepción de satisfacción y calidad de prestaciones dentales en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista nacional de odontología 2016, 12(23): 31-40.
2. Loor E. Examinación de la satisfacción del usuario en referente a la calidad de atención en el servicio dental del Establecimiento de Salud No. 8 por encuestas. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] Quito: Universidad de las Américas.2017.
3. Meléndez R. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Revista mexicana de medicina forense y ciencias de salud. 2019: 4(1)1-6.
4. Camacho J. Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de Odontopediatría, INSN durante diciembre 2016 a mayo 2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2018.
5. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes referente a la calidad de atención dental proporcionado por el local de salud salcedo, MINSA, Puno-2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2017.
6. Carrera A. Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio dental del Centro Médico Militar de Lambayeque-2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2017.
7. Francia A. Grado de satisfacción de la atención de salud en el Servicio de Consulta Externa. Hospital Nacional Sergio E. Bernales Diciembre 2018. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2019.
8. Betin A. Satisfacción de los pacientes referentes a Calidad de la Atención Odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary [Internet]. 2009, 6 (2): 1.
9. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del Servicio Odontológico. Revista Salud Publica y Nutrición. RESPYN. 2011, 12 (1), 1.
10. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología de Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San

Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014. Lima: Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2015.

11. Valero C. Niveles de satisfacción en la prestación dental del local de Salud San Sebastián, 2017. [Tesis de Titulación]. Cusco: Escuela profesional de Odontología Universidad Andina del Cusco Facultad Ciencias de la Salud, 2017.
12. Figueroa D., Cavalcanti G. Accesibilidad s los Servicios Públicos de Salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. SCIELO. 2014, 13 (33):
13. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Rev. Perú. med. integr; 2017, 2(2): 133-139.
14. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición 2011,12(1).
15. Coyago J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2014.
16. Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - Perú 2012. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2013.
17. Fernández C. Factores relacionados a la satisfacción del cliente del Centro Odontológico Americano del distrito de Cayma, Arequipa - 2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2019.
18. Rodríguez C. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2012.
19. Rocha G. Zaira D. Atuncar S. Satisfacción con la atención de Salud en los usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud, Es salud y Clínicas Privadas de Chíncha, 2017. [Proyecto de investigación] chíncha: Universidad autónoma, 2017.

20. Díaz C. Factores de la atención odontológica que Influyen en el Cumplimiento de los Indicadores de Salud Bucal en la Red Huaura-Oyón 2018. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]
21. Contreras K. Calidad de atención y satisfacción del servicio percibida por el usuario externo de las clínicas integrales dentales de la Universidad Peruana Los Andes - Huancayo 2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2019.
22. Cosme G. Factores que influyen en la satisfacción laboral y la calidad de atención del personal de odontología del Instituto Nacional de Salud del Niño. 2019.
23. Nolasco L. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. In Crescendo.2014, 5 (2): 173-180.
24. Araya C. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un Centro de Salud Pública basado en intangibles: Talcahuano, Chile. International journal of odontostomatology. 2012, 6(3): 349-354.
25. Atachao K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio dental del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. [Tesis para optar el título de cirujano dentista] 2018.
26. Triana J. Calidad y seguridad en la atención odontológica, una propuesta educativa. Revista CONAMED. 2014, 19. (1): 5-9.
27. Chungara Castro, Carlos. Satisfacción del usuario con la calidad de atención dental, Centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010. Diss. 2015.
28. Guerra J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la UCE. Período Febrero Julio 2015. [Tesis para optar el título de cirujano dentista] Ecuador: Universidad de Cuenca, 2015.
29. De la Cruz J. Grado de satisfacción de los pacientes referente a la calidad de atenciones dentales del local de salud justicia paz y vida en el departamento de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, año 2018. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista] 2018.
30. Hernández S. Metodología de la investigación. 2012, 2(1): 130 -150.
31. Herrera J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de prestación dentaria en un local de salud. [Tesis] Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017.

**ANEXOS**

## Anexo N° 1: Carta de presentación



Pueblo Libre, 30 de Junio del 2021

### CARTA DE PRESENTACION

Sr Dr. ADMINISTRADOR LUIS A. ARCIGA MARTÍNEZ

“CLINICA ODONTOLÓGICA ARCIDENT”

AV. GRAN CHIMÚ 732 – 2° PISO, URBANIZACIÓN ZARATE SJL

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada **NEME ZAPATA, NADIRA MARÍA** con DNI 43101312 y código de estudiante 2008154216, Bachiller de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

**TÍTULO:** “RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ARCIDENT-2021”

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,



## Anexo N° 2: Constancia de desarrollo



"AÑO DEL BICENTENARIO"

### CONSTANCIA

El que suscribe:

Sr. Dr. Luis A. Arciga Martínez Gerente general de la Clínica Odontológica ArciDent (ARCIGA'S HEALTH COMPANY S.A.C con RUC 20607326135), ubicado en Av. Gran Chimú 732, segundo piso, Urb. Zárate, San Juan de Lurigancho.

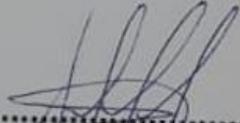
Hace constar:

Que la Srta. Bachiller Neme Zapata Nadira María con DNI 43101312 y código de estudiante 2008154216 quien es egresada de la Escuela Profesional de Estomatología de la facultad de Medicina Humana y ciencias de la Salud – Universidad Alas Peruanas.

Quien realizo su trabajo de investigación (tesis), título: "Relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la clínica odontológica ARCIDENT – 2021", iniciando el día 1 de julio y finalizando el día 16 de julio del presente año.

Se expide la presente solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Lima 16 de julio del 2021

  
.....  
Dr. Luis A. Arciga Martínez  
GERENTE GENERAL  
ARCIGA'S HEALTH COMPANY S.A.C

Av. Gran Chimú 732, 2° piso – Zárate – SJL  
01-2337183 / 926114674  
Contacto.arcident@gmail.com

## ANEXO N° 3

### Consentimiento Informado

Fecha: \_\_\_\_\_

Mediante el presente documento, manifiesto que he sido informado (a) por la bachiller Neme Zapata, Nadira de la Escuela Profesional de Estomatología, de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud, de la Universidad Alas Peruanas, sobre el objetivo del estudio **“RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ARCIDENT – 2021”** y además me ha informado sobre la veracidad de mis respuestas y la importancia del tema. Así mismo que cualquier imagen lograda se hará resguardando la identidad; sobre el manejo de las informaciones alcanzadas con carácter de confidencialidad y su no aplicación para otra finalidad fuera de esta investigación sin mi consentimiento explícito, así como de la probabilidad que tengo para revocar la colaboración cuando así lo decida. En caso requiera más información llamarla al número 945842680.

Ante lo explicado, yo, de modo consciente y voluntaria, firmo en señal de aceptación y conformidad.

Si acepto ( )

No acepto ( )

## ANEXO N° 4

### Ficha de recolección de datos

El actual instrumento forma parte del estudio denominado:

“RELACIÓN ENTRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ARCIDENT – 2021”, Por lo que requerimos su colaboración, desarrollando cada una de las preguntas de forma objetiva y clara. Las informaciones son de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán solo manejados para el estudio. Agradeciendo anticipadamente su oportuna participación.

Instrucciones:

A continuación, se ostenta 8 ítem cada una de ellas con preguntas el cual usted deberá responder con una “X” en el cuadro que crea conveniente.

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	<b>VALIDEZ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención bridada por el dentista					

13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	<b>LEALTAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

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

<b>CALIDAD DE ATENCION</b>		<b>ESCALA</b>				
<b>N°</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del centro suelen estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
11	Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					

12	La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

**Fuente:** Herrera J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado académico en maestro en gestión de los servicios de salud] Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017.

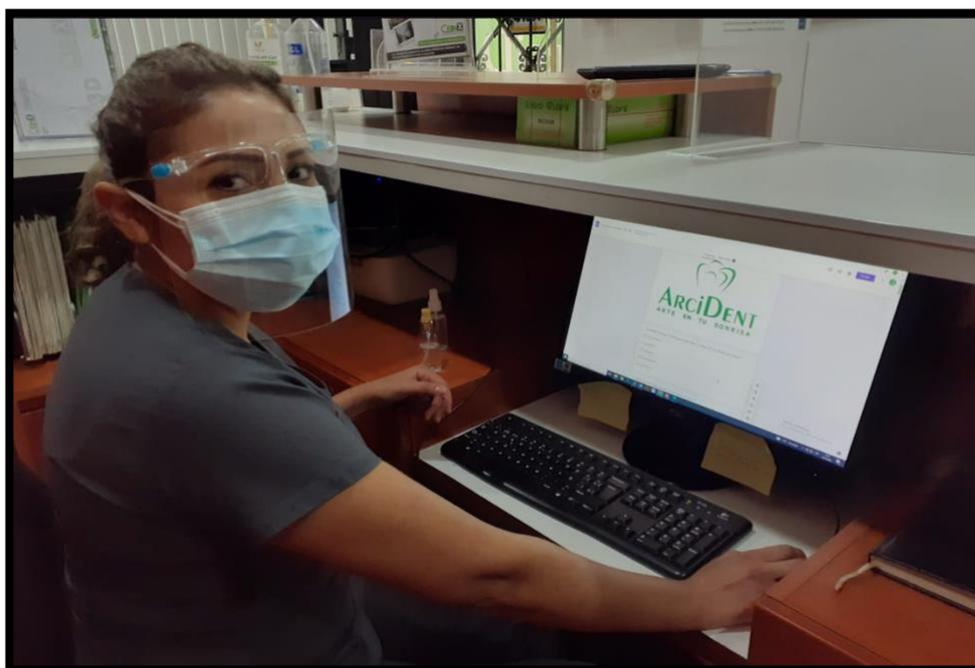
## ANEXO N° 5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Principal</b>	<b>Principal</b>	<b>General</b>		
<p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?</p> <p>¿Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021?</p>	<p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y los elementos tangibles en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la fiabilidad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la capacidad de respuesta en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la seguridad en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p> <p>Determinar si existe relación entre el grado de satisfacción del usuario externo y la empatía en la atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident– 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el grado de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada por la Clínica Odontológica Arcident – 2021.</p>	<p>-Grado de satisfacción del usuario</p> <p>- Calidad de atención</p>	<p><b>Nivel de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo</li> <li>• Correlacional</li> </ul> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No experimental</li> <li>• Transversal</li> <li>• Prospectivo</li> </ul> <p><b>Población</b> La población estará conformada por usuarios de la Clínica Odontológica Arcident.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por 90 usuarios de la Clínica Odontológica Arcident.</p> <p><b>Técnicas</b> -Evaluación virtual.</p> <p><b>Instrumentos</b> -Ficha de recolección de datos. -Cuestionario SERVQUAL.</p>

**Anexo N° 6: Fotografías**



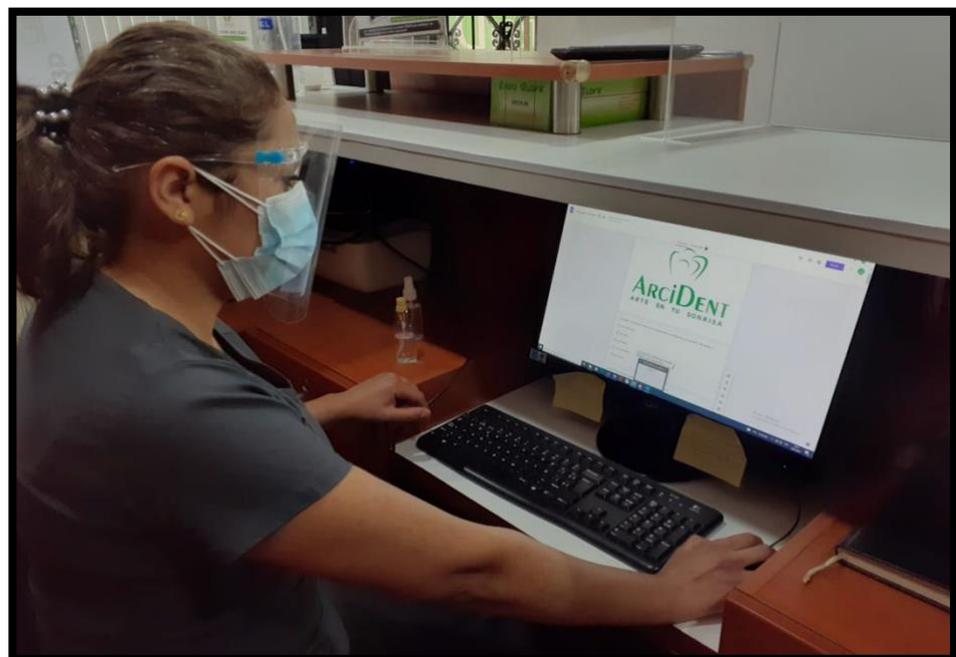
**Imagen N° 1: Recepción de la Clínica odontológica Arcident**



**Imagen N° 2: Creación de la encuesta virtual**



**Imagen N° 3: encuesta online de la tesis**



**Imagen N° 4: Distribución de la encuesta online de la tesis**

## Anexo N 7: Base de datos

A	B	C	D	E
n°	Marca temporal	Nombre	edad	celular
1	5/24/2021 15:08:38	Tracy Osomo	12	968458431
2	5/24/2021 15:29:56	Brayan cárdenas	25	984031257
3	5/24/2021 15:36:29	Liz eguiluz	25	930789892
4	5/24/2021 15:42:30	Laleshka michilerio	19	986822810
5	5/24/2021 16:00:58	Zahira pajares	13	985165646
6	5/24/2021 16:21:11	Miranda chumbes	38	989356942
7	5/25/2021 1:35:46	Jessica viera	36	994457320
8	5/26/2021 17:08:49	Teodora Pérez	70	980600921
9	6/2/2021 10:23:39	Brizeth Borja	12	971546148
10	7/5/2021 13:52:40	Michael Ortiz	28	991542284
11	7/5/2021 14:19:38	Maira chancasana	20	926728158
12	7/11/2021 10:21:38	María García	56	993246801
13	7/11/2021 10:30:11	Merly López	27	953257012
14	7/11/2021 10:53:23	Andres Gómez	14	934317957
15	7/11/2021 10:55:12	Raymundo rojas	43	993670301
16	7/13/2021 8:40:27	Anthony Orosco	15	999190032
17	7/13/2021 8:49:53	Andres chirinos	19	977633595
18	7/14/2021 0:55:09	Luis miguel casas	25	965283268
19	7/15/2021 1:39:46	Abigail Quispe	19	972782421
20	7/16/2021 21:59:15	Nayeli coñiana	18	977415824
21	5/24/2021 15:08:38	Lidia upari	56	914835445-975155407
22	5/24/2021 15:29:56	Pedro chaupis	48	954154822
23	5/24/2021 15:36:29	María columbos	27	946008279
24	5/24/2021 15:42:30	Mishell Mayta	23	970173471
25	5/24/2021 16:00:58	Diogo Astete	9	999007818
26	5/24/2021 16:21:11	Frank Huatay	28	931761952
27	5/25/2021 1:35:46	Evelyn Quispe	60	946329901
28	5/26/2021 17:08:49	Sandro Quispe	46	997162175
29	6/2/2021 10:23:39	Mayra Crisóstomo	23	987757594
30	7/5/2021 13:52:40	Espinar	62	989360200
31	7/5/2021 14:19:38	Fiorella Gambino	19	984383837

A	B	C	D	E
n°	Marca temporal	Nombre	edad	celular
32	7/11/2021 10:21:38	Digber Ravelo	28	942042411
33	7/11/2021 10:30:11	Melissa Barrios	14	994637201
34	7/11/2021 10:53:23	Pamela santa cruz	30	920065423
35	7/11/2021 10:55:12	Edith menor	28	980798481
36	7/13/2021 8:40:27	Carlos olivares	26	989732948
37	7/13/2021 8:49:53	Brenda Vergara	23	992994813
38	7/14/2021 0:55:09	Milagros abad	49	925148158
39	7/15/2021 1:39:46	Jhadira Apolaya	16	995065260
40	7/16/2021 21:59:15	Verónica comejo	32	980452355
41	5/24/2021 15:08:38	Celmira Espinoza	34	973742480
42	5/24/2021 15:29:56	Ebert Rodríguez	36	976970308
43	5/24/2021 15:36:29	Estelita gutierrez	42	999643576
44	5/24/2021 15:42:30	Andrea aronibar	19	989975508
45	5/24/2021 16:00:58	Ariadna Grados	15	987603457
46	5/24/2021 16:21:11	Piero Panueva Suarez	18	940673104
47	5/25/2021 1:35:46	Lisbeth Lucero Torres	19	936895495
48	5/26/2021 17:08:49	Melany Galvez Jara	25	932157837
49	6/2/2021 10:23:39	Jonathan Maturrano	16	991692539
50	7/5/2021 13:52:40	Ronaldo Cruz Millar	20	9167493524
51	7/5/2021 14:19:38	Karen Silvestre	140	993135541
52	7/11/2021 10:21:38	Ronald Sulca Zamora	18	964292209
53	7/11/2021 10:30:11	Angie Palion	19	989890016
54	7/11/2021 10:53:23	Pamela Perez Zamora	31	923545419
55	7/11/2021 10:55:12	Verónica Rabanal	45	950151393
56	7/13/2021 8:40:27	Margarita González	20	920564694
57	7/13/2021 8:49:53	Nely Montañez	34	996844231
58	7/14/2021 0:55:09	Lisbeth Leguia Rios	25	962238103
59	7/15/2021 1:39:46	Jose Castillo Torres	13	954964587
60	7/16/2021 21:59:15	Lucia Valentina	6	979222719
61	5/24/2021 15:08:38	Miguel Estrella	39	987012778
62	5/24/2021 15:29:56	Suyoshi Tadeo	14	922187743

A	B	C	D	E
n°	Marca temporal	Nombre	edad	celular
59	7/15/2021 1:39:46	Jose Castillo Torres	13	954964587
60	7/16/2021 21:59:15	Lucia Valentina	6	979222719
61	5/24/2021 15:08:38	Miguel Estrella	39	987012778
62	5/24/2021 15:29:56	Suyoshi Tadeo	14	922187743
63	5/24/2021 15:36:29	Juan Arenas Alarcón	27	945022410
64	5/24/2021 15:42:30	Elizabeth Sosa Bacilio	57	954022431
65	5/24/2021 16:00:58	Vanessa Gago	35	954590091
66	5/24/2021 16:21:11	Alberto Vargas	31	4602859
67	5/25/2021 1:35:46	Yulisa Romero Silva	42	998153027
68	5/26/2021 17:08:49	Flor Navarete	47	993027866
69	6/2/2021 10:23:39	Teresa Gutierrez	46	995520255
70	7/5/2021 13:52:40	Soriano Huaman	57	3922915
71	7/5/2021 14:19:38	Rosario Granado	20	944109965
72	7/11/2021 10:21:38	Yexi Peñez Sanchez	26	943254472
73	7/11/2021 10:30:11	Luis Fabian Sta Maria	35	997569297
74	7/11/2021 10:53:23	Keisy Mego Garces	11	987846343
75	7/11/2021 10:55:12	Jhony Jimenez	42	944890908
76	7/13/2021 8:40:27	Fabio Elias Vesgaz	60	3920631
77	7/13/2021 8:49:53	Marlon Vilches	39	992811357
78	7/14/2021 0:55:09	Mario Espinoza	37	981858620
79	7/15/2021 1:39:46	Camila Vera Romero	13	951600643
80	7/16/2021 21:59:15	Carla Sarmiento	46	924771725
81	7/16/2021 23:59:15	Emelin Santiesteban	10	942013435
82	5/24/2021 15:08:38	Fabiana Guevara	12	944112333
83	5/24/2021 15:29:56	Freddy Apolaya	36	995065260
84	5/24/2021 15:36:29	Juillia Roca Gonzalez	48	995000003
85	5/24/2021 15:42:30	Johan D la Cruz	13	934872293
86	5/24/2021 16:00:58	Maribel Sanchez	29	994427346
87	5/24/2021 16:21:11	Erica Alcantara	23	920438118
88	5/25/2021 1:35:46	Esperanza Torres	27	964599883
89	5/26/2021 17:08:49	Carmen Sandoval	23	925400218
90	6/2/2021 10:23:39	Aleen Valencia	32	990318512