

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Estomatología



Tesis

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023”

Presentado por:

Bach.CCAPCHA HUAMANI, Angie Lizet
Bach.CCORAHUA QUISPE, Edu Frank

Para optar el título profesional de

CIRUJANO DENTISTA

Abancay - Apurímac
2024

TESIS

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023”

Línea de investigación

Salud pública Estomatológica

Asesor:

Mg. Mirella Pamela Tineo Tueros



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
LABORATORIO ESTOMATOLÓGICO CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ABANCAY-2023”**

Presentado por los Bach. **ANGIE LIZET CCAPCHA HUAMANI y EDU FRANK
CCORAHUA QUISPE**, para optar el título profesional de: **CIRUJANO DENTISTA**

Sustentado y aprobado el día 9 de abril del año 2024 ante el jurado:

Presidente : Mag. Arturo Camacho Salcedo

Primer miembro : Mag. Kelly Malpartida Valderrama

Segundo miembro : Mag. Danilo Hurtado Gutiérrez

Asesora : Mag. Mirella Pamela Tineo Tueros

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes

Trabajo del estudiante

2%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.utea.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios

Trabajo del estudiante

<1%

7

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

repositorio.utelesup.edu.pe

DEDICATORIA

Dedicamos con todo amor y cariño, a ti Dios que nos diste la oportunidad de vivir y bendecirnos con inteligencia y sabiduría.

A nuestro padre querido, quien, aunque no está físicamente presente por motivos de trabajo, sus enseñanzas siguen guiándonos día a día sé que estás orgulloso desde donde estés, porque fue gracias a tu amor y dedicación que aprendimos a nunca rendirnos. A nuestra madre por su amor incondicional y por creer en nosotros desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de nuestro éxito. Gracias por todo papá y mamá por darnos una carrera para nuestro futuro, a nuestros hermanos, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre han estado apoyándonos y brindándonos todo su amor.

A mis profesores y mentores, por su dedicación y pasión por la enseñanza y por guiarnos en el camino.

A mi querida Alma Mater y a todas las personas que la conforman les agradezco de todo corazón.

¡Gracias!

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres. A quienes debemos la vida le agradecemos el cariño, la comprensión, paciencia y el apoyo que nos brindaron para culminar la carrera profesional. Por habernos educado y soportar nuestros errores.

A nuestros docentes por sus enseñanzas desde el primer semestre de clases por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada. Gracias por su guía y todos sus consejos, los llevaré grabados para siempre en la memoria en mi futuro profesional.

A nuestros asesores, dictaminantes y jurados, que nos guiaron en realizar nuestro trabajo de investigación.

Por último, agradecer a la universidad que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido obtener mi tan ansiado título.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
POSPORTADA.....	ii
PAGINA DE JURADOS	iii
REPORTE DE SIMILITUD.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ACRÓNIMOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPITULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad problemática	1
1.2 Identificación y Formulación de problemas	4
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Justificación.....	10
1.4 Objetivos	11
1.4.1 Objetivo general	12
1.4.2 Objetivos específicos.....	15
1.5 Delimitación de la investigación	17
1.5.1 Espacial.....	19

1.5.2	Temporal	20
1.5.3	Social.....	25
1.5.4	Conceptual	26
1.6	Viabilidad de la investigación	30
1.7	Limitaciones	31

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de la investigación.....	31
2.1.1	A nivel internacional.....	32
2.1.1	A nivel nacional	33
2.1.2	A nivel local	34
2.2	Bases teóricas.....	35
2.2.1	Calidad de Servicio.....	35
2.2.1.1.	Dimensiones de la Calidad.....	36
2.2.2.	Satisfacción del Usuario.....	37
2.2.2.1.	Satisfacción Del Paciente.....	39
2.2.2.2.	Percepción del paciente.....	40

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1	Hipótesis	41
3.1.1	Hipótesis general.....	42
3.1.2	Hipótesis específicas	43
3.2	Método	44
3.3	Tipo de investigación	45
3.4	Nivel o alcance de la investigación	46
3.5	Diseño de la investigación.....	47
3.6	Operacionalización de variables	49

3.7	Población, muestra y muestreo.....	50
3.7	Técnica e instrumentos	58
3.8	Consideraciones éticas	58
3.9	Procedimiento estadístico	58

IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	resultados.....	63
4.2.	discusión de resultados	67

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Recursos

Cronograma de actividades

Presupuesto y Financiamiento Presupuesto

BIBIOGRAFIA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Confiabilidad Cuestionario de Calidad del Servicio.....	65
Tabla N° 2 Confiabilidad Cuestionario Satisfacción del usuario.....	66
Tabla 3. Frecuencia según sexo.....	68
Tabla 4. Frecuencia según el nivel de instrucción.....	69
Tabla 5. Frecuencia según tipo de usuario.....	70
Tabla 6. Frecuencia de aspecto tangible.....	70
Tabla 7. Frecuencia de aspecto fiabilidad.....	71
Tabla 8. Frecuencia de aspecto sensibilidad.....	71
Tabla 9. Frecuencia de aspecto de seguridad.....	72
Tabla 10. Frecuencia de aspecto empatía.....	72
Tabla 11. Frecuencia de la calidad de servicio.....	73
Tabla 12. Frecuencia de la satisfacción del usuario.....	73
Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	74
Tabla 14. Correlación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	75
Tabla 15. Correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	76
Tabla 16. Correlación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	76
Tabla 17. Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	77
Tabla 18. Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	78

ACRÓNIMOS

UTEA : Universidad Tecnológica de los Andes

El MINSA: Ministerio de Salud del Perú.

DIRIS : Dirección de Redes Integradas de Salud

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023. **Métodos y materiales:** Diseño de estudio descriptivo, correlacional, transversal, prospectivo y no experimental. La muestra fueron 80 usuarios, utilizando el cuestionario Servqual para medir la calidad de servicio del servicio y una encuesta de satisfacción en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023. **Resultados:** se evidencio que toda dimensión analizada en el servicio de odontología, los cuales fueron: tangibilidad manifestaron niveles de calidad media (68.8%), fiabilidad presento niveles de calidad media (56.3%), sensibilidad está representada por niveles medios (70.0%), seguridad presento niveles de calidad alta (65.0%) y empatía representada por un nivel medio (30.0%), en cuanto al nivel de calidad se evidencia además la satisfacción dio como resultado un nivel medio (78.8%). además, manifestaron calificaciones de nivel medio (55.0%) con respecto a la calidad de servicio e hipótesis afirmo que existe una relación fuerte y directa del 0.777 muy significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. **Conclusión:** Se ha demostrado un nivel de insatisfacción media por parte de los usuarios, evidenciando una correlación con las dimensiones de la calidad de servicio de odontología del Laboratorio Estomatológico de la Clínica ya mencionada anteriormente.

PALABRAS CLAVE: Dental care, satisfaction, trust.

ABSTRACT

Objective: Determine the quality of service and user satisfaction in the Clinical Stomatological Laboratory of the Technological University of the Andes Abancay-2023. **Methods and materials:** Descriptive, correlational, cross-sectional, prospective and non-experimental study design. The sample was made up of 80 users, the Servqual questionnaire was used to measure the quality of service of the service and a satisfaction survey in the Clinical Stomatological Laboratory of the Technological University of the Andes Abancay-2023. **Results:** The study showed that all the dimensions evaluated in the dentistry service, which were: tangibility showed levels of medium quality (68.8%), reliability presented levels of medium quality (56.3%), sensitivity is represented by medium levels (70.0 %), security presented levels of high quality (65.0%) and empathy represented by a medium level (30.0%), as for the level of quality, satisfaction was also evident, resulting in a medium level (78.8%). In addition, they expressed medium level ratings (55.0%) with respect to service quality and the hypothesis stated that there is a strong and direct relationship of 0.777, very significant between the dimensions of service quality and user satisfaction. **Conclusion:** A medium level of dissatisfaction on the part of users has been demonstrated, evidencing a correlation with the dimensions of the quality of dental service of the Clinical Stomatological already mentioned before.

KEYWORDS: Dental care, satisfaction, trust.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo de la salud, ha experimentado evidentes cambios en su organización y sistemas sobre la planificación. uno de los pilares de dicha revolución ha sido la calidad, por la necesidad de garantizar un producto o servicio adecuado, para asegurar su propia supervivencia, buscando fidelizar a los pacientes. En la actualidad se promueve una atención de alta calidad enfocada en el paciente, con tendencia hacia la humanización y el ofrecimiento de servicios de salud con mayor calidad. Por tanto, la satisfacción del paciente se considera un factor deseable e importante en la práctica médica y se relaciona con tres aspectos: la organización, la atención y su impacto en la salud de los usuarios, y la atención recibida durante el tratamiento.¹

Calidad en la atención médica significa servicios que cumplen con los estándares establecidos, representan excelencia y satisfacen las necesidades tanto de los pacientes como de los profesionales de la salud de una manera que agrega valor significativo para ambas partes.¹

La búsqueda de calidad de los prestadores de servicios de salud debe ser continuo, evaluando y midiéndose para alcanzar la satisfacción del paciente. Este problema ha sido preocupación desde siempre, la asociación médica mundial (AMM), quien recomienda promover estándares de buenas prácticas y ética que deben cumplir los proveedores de información, garantizando información confiable y de calidad que se produce con la participación de profesionales de la salud y representantes de pacientes.²

La investigación sobre cómo medir la satisfacción de los pacientes de hoy viene a ser esencial porque las instituciones privadas y públicas pueden implementar medidas preventivas y correctivas mejorando la atención odontológica.²

Por lo tanto, comprender las necesidades de los pacientes ahora y en el futuro está bien. Implementamos acciones correctivas para mejorar o mejorar las expectativas de los usuarios, como atención dental confiable, mejor gestión, excelente calidad profesional y precios razonables.²

El presente estudio tuvo como fin determinar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el laboratorio estomatológico clínico de la universidad tecnológica de los andes abancay-2023.

Los resultados obtenidos nos permiten conocer el nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica brindada en el laboratorio estomatológico.

CAPÍTULO I

PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

Se han realizado diversos estudios a nivel mundial que indican la satisfacción de usuarios que visitan centros de salud y hospitales respecto al servicio deseado en comparación con el servicio recibido, tanto en el sector público como en el privado. Actualmente se utiliza como indicador de dicha satisfacción en la evaluación de servicios de salud, facilitando estudiar sobre la calidad de aspectos percibidos por los usuarios en su estructura, procesos y resultados.³

Por otro lado, el sistema de salud pública de nuestro país enfrenta hechos como la falta de componentes, aunque está atravesando varios cambios que obligan a incluir la calidad como fuente principal de brindar atención en salud, una parte importante. demanda lo que garantiza la seguridad de los usuarios y reduce los riesgos de los servicios, a pesar de estos esfuerzos por brindar una mejor atención, los usuarios continúan expresando insatisfacción con la atención que reciben, las investigaciones muestran que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada por las experiencias previas, la comunicación y las interacciones con los usuarios. Demostrando que pacientes ansiosos son más propensos a presentar más insatisfacción con la atención odontológica³.

En las prácticas clínicas o en laboratorio estomatológico, a la gran parte de estudiantes de estomatología le falta experiencia, y es aquí en donde estos tendrán que incorporar todo lo que aprendieron en su formación. Siendo esta etapa en la cual, los estudiantes aplican los saberes adquiridos, desarrolla competencias de clase científicas, interpersonales y técnicas, aparte de establecer en ellos una

perspectiva del ámbito profesional que los apoyará a incorporarse a una realidad nueva, otorgándole significado y sentido a los temas teórico-prácticos, aumentando su espíritu introspectivo y crítico generando que su procedimiento de aprendizaje se desarrolle³.

Como consecuencia de ello, en las prácticas clínicas en el laboratorio estomatológico de la Universidad Tecnológica de los Andes (UTEA), el estudiante lleva a cabo un conjunto de experiencias, donde siente, contempla, comprende, le da sentido a su experiencia y que inferencias pueden sacarse de las experiencias esto posibilita extender su captación, este procedimiento experiencial es esclarecido y comienza a tomar consciencia en él; la práctica es el punto de arranque del aprendizaje de acá se evalúan las problemáticas y se establecen las tácticas empleadas para descubrir, solucionar y optimizar los casos con los cuales trata el especialista, de igual modo, los conocimientos aprendidos en el salón resultan importantes, trascendentales y útiles para los estudiantes entre tanto sean incorporados por el estudiante en sus conocimientos de su saber práctico⁴.

El usuario externo distingue el tratamiento óptimo según sus necesidades, lo que asegura tratamientos satisfactorios, se gana la confianza del paciente, lo que incide en el progreso del tratamiento futuro, le da al paciente mayor confianza en la ayuda continua, reduce y previene enfermedades bucales.⁴

Uno de los problemas más observados es el malestar expresado por los usuarios sobre la atención recibida, el trato descortés por parte del estudiante y personal técnico-administrativo, largas colas para efectuar trámites administrativos, la desorientación de los usuarios y prolongados tiempos de espera.⁴

La perspectiva del paciente es considerada como un censor activo para la evaluación el servicio brindado por estudiantes en la clínica odontológica, con el La

apreciación de la calidad en el Perú se encuentra atravesando por una situación crítica debido a diversas investigaciones que plasman bajos niveles de satisfacción entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del usuario, que es la parte fundamental de la formación profesional de la salud dependiente de esta relación con el fin de que dicho servicio sea recomendable.⁵ objetivo de implementar, adaptar y factibilizar un plan de mejora continua para lograr el cumplimiento de objetivos planteados en la visión de la organización y la misión de la universidad para obtener impactos positivos, dentro de la salud pública peruana y la salud bucal de la población que se encuentran en una etapa de estancamiento, que podría ser influenciada por dos factores. Primero, el desinterés de las instituciones públicas en la salud bucal. Segundo, la escasa respuesta de los estudiantes de odontología y sus universidades en propuesta, acciones y estrategias para mejorar el estado de la salud oral de la población ⁴.

La insatisfacción del usuario puede verse influenciada por el mal trato en la clínica dental o laboratorio dental, la infraestructura insuficiente o la falta de empatía de los profesionales en el trato-paciente, lo que se considera un conflicto social muy particular en audiencias privadas o públicas. Otro factor a considerar es la dificultad de la atención al paciente, que es algo inevitable. Esto da como resultado una integridad insatisfactoria del paciente.⁵

Esta tesis es de importancia para el campo odontológico y de gestión en salud porque en la clínica a estudiar presenta quejas frecuentes por los usuarios, problema que se establece debido a posibles factores como la mala calidad del servicio, falta de formación continua y capacitación en sus estudiantes, tiempos prolongados por obtener un cupo y para una atención en los distintos servicios o porque presenta un sistema de gestión deficiente ⁵.

Al no existir precedentes de investigación que evalúen la calidad de servicio se decide emprender el presente estudio que determinara cómo influye las dimensiones de la calidad sobre la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA, estudios que arrojan resultados que ayudan a ver qué dimensiones se deben enfocar en la etapa de continuo desarrollo, la ansiedad del usuario relacionada con calidad de atención y la competencia técnica, la seguridad y mínimo riesgo en la prestación del servicio. No brindar un servicio de calidad puede afectar la eficiencia del sistema de salud, la percepción de la población y, lo más importante, costarles la vida, porque hoy en día el usuario es más consciente de sus derechos y por eso exige un servicio de calidad.⁵

1.2 Formulación del problema

La calidad es apreciada un factor importante en los servicios de salud porque tiene como objetivo satisfacer las necesidades de la población. Producto o servicio que se considera más importante porque es valorado por los usuarios, especialmente en términos de su salud, porque de la atención que se brinda en los centros de salud depende la vida y el bienestar de los pacientes.⁶

Considerando la calidad del servicio en odontología y la satisfacción de los usuarios extranjeros en todo el mundo, es un tema bastante complejo y preocupante. En estas variables influyen varios factores, como el poder adquisitivo de cada país, el tipo de odontología (pública o privada), la globalización, las costumbres de cada país y, seamos un poco más específicos, las habilidades de gestión. Estos factores hacen que la comparación internacional de calidad y satisfacción sea muy difícil ⁶.

En Perú, país en desarrollo, la calidad de servicios de salud pública viene a ser claramente deficiente en muchas áreas, incluidos los servicios dentales. Lo que

motiva a la gran mayoría de la población a buscar atención odontológica privada para solucionar sus problemas dentales ⁷.

La Odontología, siendo parte de ciencias de la salud, es la carrera de mayor demanda, puesto que tiene un gran impacto en la sociedad. En cuyo contexto el estudiante es el encargado de brindar seguridad y confianza a pacientes que asisten a atenderse en las clínicas de las universidades y por consiguiente, estos puedan tener una mejor calidad de vida. Esta relación que se crea de estudiante-paciente, es de vital importancia para que se haga factible una atención de calidad y sin contratiempos.⁸

En general, el laboratorio de estomatología clínica ya mencionada anteriormente necesita saber si estos y otros problemas desconocidos pueden disminuir la calidad del servicio brindadas y si dichos conflictos también pueden afectar la satisfacción.

La Universidad es un ente formador de profesionales aptos para el desempeño profesional, las prácticas clínicas, ayudan al mejor desempeño de habilidades al estudiante y así mejorar su técnica de aplicación sobre los tratamientos clínicos. Durante esta enseñanza se crean diversos métodos de evaluación de los docentes hacia los estudiantes de pregrado para evaluar el nivel de conocimiento y el desarrollo de sus habilidades por lo cual son sumamente necesarias para el desempeño clínico hacia sus pacientes.⁹

Sin embargo, también son importantes los conocimientos de los valores éticos y morales que el estudiante tiene para la atención clínica. Por lo cual, son debidamente supervisados constantemente por cirujanos dentistas, especialistas y doctores calificados para que se pueden aplicar todas las enseñanzas, protocolos y valores brindando así una atención de calidad hacia los pacientes.⁹

Los estudiantes, al terminar sus estudios universitarios buscan en su mayoría, especializarse en distintas áreas, para el desarrollo de la profesión, omitiendo muchas veces la importancia de la preparación ética moral que tienen que tener para el éxito profesional. En la carrera de Odontología implica un espíritu humanista, justo y muchas veces los estudiantes y posteriormente profesionales en Odontología adquieren diferencias en su atención dependiendo del paciente que lo solicitan, dándole importancia a su condición social, física y mental, es por ello que el futuro profesional no conoce ni aplica los valores propios de su profesión y el compromiso que debe asumir⁹.

Como resultado, el fin de esta investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el laboratorio de estomatología clínica de la UTEA en 2023 para tomar decisiones que contribuyan a su logro. mejor lugar en el mercado.

Dicho el Laboratorio Estomatológico tiene como objetivo brindar un servicio odontológico completo y especializado con profesionales de alto nivel comprometidos con el cuidado de la salud bucal para fidelizar y satisfacer las necesidades de los usuarios, reconocida por su calidad de servicio y tecnología de punta, interviniendo desde la prevención, tratamiento, rehabilitación y mantenimiento de la salud oral.¹⁰

Sin embargo, hasta el momento existen pocos estudios sobre la evaluación de calidad en la Laboratorio Estomatológico Clínico, por lo que es de gran importancia debido a que repercute en el servicio brindado. Por lo cual la presente investigación pretende buscar algunas causas probables de la insatisfacción de los usuarios en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA para presentar alternativas de mejorar. Los resultados de la investigación también ayudarán a crear y sugerir

estrategias para fortalecer la calidad continua del servicio. El fin es identificar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico a estudiar.¹⁰

De esta manera se busca incentivar a los estudiantes a que puedan aplicar los conocimientos sobre los valores éticos y morales en su práctica pre profesional. En consecuencia, la universidad podría mejorar la formación integral del estudiante de Odontología de manera que se cumpla con el perfil del futuro profesional que exige la profesión y pueda proporcionar una atención de responsabilidad ética y moral ¹⁰.

1.2.1 Problema general

¿Cómo es la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera la tangibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

2. ¿De qué manera la fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

3. ¿De qué manera la sensibilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

4. ¿De qué manera la seguridad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

5. ¿De qué manera la empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023?

1.3 Justificación

La importancia del estudio reside en que es un aporte para el Laboratorio Estomatológico Clínico la UTEA, permitiéndonos conocer las expectativas y comentarios de usuarios del área de odontología, para poder corregir deficiencias y poder resaltar las fortalezas. Además, proporcionara mejores beneficios hacia los propios usuarios, tomándose en cuenta su percepción para la mejora continua de los servicios de odontología. Tiene una relevancia académica porque permitirá incentivar a los estudiantes a reflexionar sobre las doctrinas y bases teóricas actualizadas desde la perspectiva de los conocimientos de los valores éticos y así replantear la teoría adquiridas, pudiendo mejorarlas e incrementarlas para mejor su formación.¹¹

- **Valor teórico**, además de brindar conocimiento científico con base en los resultados obtenidos, también servirá como precedente que contribuirá al mejoramiento de los sitios clínicos y de los estudiantes, permitiendo identificar con mayor precisión las causas que afectan la calidad de los servicios. Este campo reconoce el tratamiento odontológico de los pacientes que acuden al laboratorio estomatológico de la UTEA
Además de varios factores que afectan la gestión del paciente, la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario se puede determinar en función de la situación real.¹¹
- **Relevancia social**, permitirá el mejor desempeño profesional mediante la aplicación de los preceptos éticos y morales generando una buena praxis y

una visión acertada de las prácticas pre profesionales en beneficio de los pacientes, lo cual se refleja en la confianza y buena relación con ellos.¹¹

Su propósito es informar a los estudiantes del Laboratorio de Estomatología Clínica de la UTEA la importancia de realizar investigaciones científicas más sólidas y mejorar la calidad de la atención brindada satisfaciendo al paciente. Los usuarios pueden garantizar un desarrollo integral mediante recursos humanos de alta calidad¹¹.

- **Utilidad Metodológica**, nuestra investigación se realizará con el fin de conocer, evaluar debilidades y fortalezas que poseen los estudiantes de Escuela profesional de Estomatología de la UTEA en relación al nivel de conocimiento y aplicación de los valores éticos y morales en su práctica en el laboratorio Estomatológico clínico, desde el punto de vista práctico. Aportando de esta manera en la óptima formación de los futuros profesionales inculcando normativas, valores de juicio, que nos llevarán a brindar una atención clínica racional, para beneficio de la facultad, de la universidad, sobre todo del paciente y futuro profesional de odontología.¹¹

Existen otros estudios que le anteceden, aun así, es innovador en nuestro medio lo cual nos permitirá obtener información sobre este campo, el cual nuestra investigación servirá de antecedente para investigaciones futuras, en base a los servicios de salud, contribuyendo con información que ayudará a mejorar el servicio de odontología en relación con otras instituciones, que realicen las mismas acciones con fines de brindar un mejor servicio odontológico en provincia¹².

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Relacionar la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Relacionar la tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
2. Relacionar la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
3. Relacionar la sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
4. Relacionar la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023
5. Relacionar la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Espacial

EL estudio se llevó a cabo en el Laboratorio de Estomatología Clínica de la UTEA, distrito de Abancay, departamento de Abancay, región Apurímac.

1.5.2 Temporal

Los datos que serán considerados para la ejecución del trabajo de investigación planteado se enmarcarán dentro del periodo del segundo trimestre del año 2023-I del mes de agosto a diciembre.

1.5.3 Social

El proyecto de investigación tiene como objetivo a los usuarios mayores de 18 años que asisten al Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA, quien brindara su consentimiento informado para el desarrollo de las encuestas, quienes constituirán como factor determinante con el fin de medir la calidad y satisfacción del usuario.

1.5.4 Conceptual

El proyecto de investigación a nivel conceptual contara de dos variables delimitado por la calidad de servicio permitiendo ser evaluado en relación a la satisfacción del usuario que distingue una atención optima de acuerdo a sus necesidades que se evidencia en una atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico a estudiar.

1.6 Viabilidad de la investigación

Será viable porque se cuenta con la información necesaria para su ejecución, debido a su importancia para la institución universitaria, área de recursos humanos y en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA, donde aplicaremos el estudio, quienes evidencian interés por obtener resultados y poder generar estrategias de mejorar en dicho Laboratorio. Además el presente estudio será factible porque se cuenta con los recursos económicos de los investigador para la aplicación de los instrumentos, los investigadores cuentan con los medios adecuados como el tiempo y la economía, asimismo se contará con la autorización

de la entidad privada para la ejecución del trabajo de campo teniendo las condiciones y factibilidades necesarias para lograr una contribución a la salud pública no solo con un enfoque preventivo promocional sino con un enfoque gerencial de servicios en salud y de mejora continua¹³.

Además, se sustentará con la aprobación del consentimiento informado y la investigación toma como referencia una base de estudios realizados en la misma línea de investigación, bajo objetivos similares, lo que aportará conclusiones a la comunidad bajo resultados confiables.¹⁴

1.7 Limitaciones

Dado que a cada estudiante del laboratorio de estomatología clínica se le asignan diferentes actividades y responsabilidades, este estudio demuestra que el manejo de este grupo de estudiantes es la mayor limitación, pero es importante elegir la mejor estrategia, se tienen los estándares básicos de compañerismo para reunir datos esenciales con el fin de obtener objetivos trazados.

II CAPITULO

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Flores M , Renteria M. (Bucaramanga-2021)¹⁵, realizo un estudio sobre Analizar la percepción de los usuarios asistentes a las clínicas odontológicas de la Universidad Antonio Nariño sede Bucaramanga. Metodología. Con estudio observacional, descriptivo transversal, se hizo la encuesta a mayores de 18 años atendidos en el primer semestre. Se realizó muestreo no probabilístico a conveniencia. Se evaluó satisfacción frente a la presentación del estudiante, competencia profesional y relación interpersonal estudiante-docente a cargo. Resultados.. Dos de cada 10 usuarios (20%) perciben como negativo que los estudiantes comparten material de trabajo, 3 de cada 10 usuarios (34%) no se sienten satisfechos con el hecho que el estudiante conteste o manipule su celular mientras le realiza procedimientos. En cuanto a competencia profesional, forma de expresarse, e información brindada al usuario, los resultados son ampliamente satisfactorios pues el 90% se muestra totalmente de acuerdo. En la seguridad del estudiante durante los procedimientos clínicos, si bien los resultados son 12 satisfactorios (92%), se generan algunas dudas porque el 8% manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo o algo de acuerdo. Conclusión. La percepción de satisfacción con el servicio de clínicas odontológicas es satisfactoria. Se propone mejorar aspectos como el control del uso del celular y relación estudiante-docente

Diaz s . Et al. (Colombia-2021)¹⁶, realizo un trabajo respecto a la Percepción de pacientes frente al servicio odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana, cuyo fin fue conocer la percepción de pacientes de atención odontológica ofrecida por estudiantes. Se realizó un estudio descriptivo longitudinal en 123 binomios paciente-estudiante en una escuela de odontología de una universidad pública colombiana, a los cuales se les aplicó cuestionario para indagar variables sociodemográficas, dicha atención y factores relacionados con la percepción del paciente —presentación personal del estudiante, interacción del estudiante-paciente y transmisión de conocimientos del estudiante-paciente— durante dos momentos de la consulta: al inicio (T0) y a los dos meses (T1). Se hallaron diferencias entre T0 y T1, con aumento en las frecuencias relacionadas con la atención odontológica, y el factor interacción estudiante-paciente fue el más influyente. Al transcurrir el semestre y según el sexo del estudiante, la percepción de la atención odontológica ofrecida se comporta mejor en T1. Se concluye que la percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes se encuentra influenciada por factores propios de estos como el sexo al que pertenece y el semestre, reflejándose directamente en la interacción estudiante-paciente, que conlleva a satisfacción de la atención recibida y éxitos en los tratamientos odontológicos realizados

Arias B. (2020-Ecuador) ¹⁷, realizo una encuesta, cuyo fin fue comprender la "satisfacción con el cuidado dental". Universidad Nacional de Chimborazo, 2019." No experimental con un enfoque mixto, descriptivo y transversal. Los datos fueron procesados mediante técnicas de encuesta y el instrumento fue

un cuestionario el cual fue validado con alfa de Cronbach ($\alpha=0,801$). La muestra fueron 100 pacientes acudientes al tratamiento, 100 estudiantes de 7° a 10° grado que realizaron sus prácticas y 22 docentes que supervisaron diversos procesos clínicos.

Un análisis de satisfacción con servicios prestados reveló que; 78% estaban satisfechos con el trato a sus alumnos, el 100% de los tutores estaban satisfechos con su trabajo en la clínica y el 81% de los tutores estaban satisfechos con su trabajo. Descubrió que estaba satisfecho. En la clínica. Los estudiantes dicen que no hay asistencia técnica para resolver el problema. Conclusión: No existe correlación entre el nivel de satisfacción sobre el tratamiento odontológico y su género.

($p=0,770$).

Palmieri M, Sánchez M. (Córdoba -2020)¹⁸, realizó una investigación con el objetivo de evaluar valoración del nivel de satisfacción de pacientes acudientes a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC,. Objetivo: valorar el nivel de satisfacción concurrentes a Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología UNC, respecto a la atención de alumnos, contemplando las necesidades bucales y las expectativas de los mismos. Instrumento de investigación: encuesta auto administrada a 204 pacientes, de 21 preguntas, considerando 9 dimensiones de análisis fundamentadas en tres modelos: modelo sistémico de Donabedian, modelo Dropi, y el modelo de gestión de servicios Servqual.Resultados: de acuerdo al modelo Servqual la media de satisfacción es de 86%. De acuerdo al modelo sistémico de Donabedian, demostró algunas falencias las dimensiones de Estructura y Proceso.

2.1.2 A nivel nacional

Silva S, Segundo I. (Lima 2019)¹⁹, realizó el estudio “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro Odontológico Universitario Privado Norbert Wiener, 2019. El trabajo fue un diseño aplicado, correlacional, transversal, no experimental, en el que participaron 130 pacientes que visitaron el centro y dos encuestas, la primera encuesta planteó 22 preguntas sobre la calidad de la atención; la primera se refería a la satisfacción con las preguntas y se midió mediante una prueba de 20 Likert. , mostró que el 93,1% de los pacientes estaban muy satisfechos y la calidad del tratamiento era alta, y el 97,7% consideraba confiable el alto nivel de satisfacción y la calidad del tratamiento.; el 90,8% se sintió altamente satisfecho y receptivo con la calidad de la atención. El 95,4% se mostró satisfecho y confiado con la calidad de la atención y el 91,5% muy satisfecho e identificado con la calidad de la atención. De manera similar, la prueba de hipótesis mostró; el valor p fue menor a 0.05, rechazando H0 y comprobando la relación entre ambas variables. Conclusión: El Centro Dental de la Universidad Privada Norbert Viena muestra una relación positiva moderada entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento en 2019.

Velázquez Z. (Huancayo -2019)²⁰, realizó la investigación. Satisfacción de usuarios y calidad de atención participaron en la Clínica de la Universidad Peruana de los Andes, 2019. Estudios descriptivos, observacionales, prospectivos y transversales.

La muestra fueron 100 pacientes seleccionados no aleatoriamente que visitaron la clínica Universidad de Peruna Los Andes en el año 2019 y

completaron dos cuestionarios: un cuestionario de satisfacción y un cuestionario de calidad. Resultados: personas tuvieron la mayor satisfacción (73%), seguida de buena (27%), y la calidad de la atención fue excelente con 100%.

Conclusiones: Al final del estudio, encontramos que la gran parte de pacientes tenían un índice de satisfacción muy alto del 73% y la calidad de la atención fue del 100%. Recomendación: Para garantizar dicha satisfacción y excelente calidad del tratamiento en las clínicas dentales universitarias, recomendamos considerar los resultados y tomar medidas para mantener la calidad del tratamiento.

Loyola D. (Lima -2018)²¹, realizo un trabajo de "Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en 2018".

Investigación transversal, observacional y descriptiva. En noviembre de 2017, incluidos 100 pacientes de la clínica y 100 pacientes del hospital. Los resultados del estudio de la escala Servqual mostraron diferencias significativas en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas: confiabilidad (0,0013), capacidad de respuesta (0,0375), seguridad ($p < 0.0001$)

Aunque los valores de satisfacción (4,80) y expectativa (5,00) fueron diferentes, la medida de confiabilidad no mostró diferencia significativa (0,3773). Lo anterior demuestra que, en el año 2017, no existe diferencia en la satisfacción de pacientes y expectativas odontológicas de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia y el Departamento Odontológico del Hospital Cayetano Heredia EN 2017

Rodríguez R. (Lima- 2018)²² , realizo un estudio en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos sobre cómo los usuarios externos ven la calidad de una clínica. El estudio fue descriptivo correlacional y transversal. La población la constituyeron los pacientes que acudieron a la clínica dentro del año académico, cuya muestra fueron 210 pacientes de 14 años y más. Utilizando un instrumento SERVQHOS modificado, validado mediante análisis factorial exploratorio y prueba piloto utilizando el alfa de Cronbach, confirmando alta consistencia interna. Cuyos resultados evidenciaron; la edad del paciente y el nivel educativo son factores sociodemográficos influyentes en la percepción de calidad del paciente. Hubo una relación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$). Además, descubrió que toda característica subjetiva de calidad, como la puntualidad y el tiempo de espera, tenían un impacto negativo en la percepción de calidad. En calidad objetiva, no hay diferencia en sus dimensiones. Clínica Dental San Marcos tiene una calificación de calidad general de 71,4 por parte de usuarios externos. El 27,1% pensó que era bueno y sólo el 1,4% pensaba que era malo.

Peñaloza L. (Cusco 2018)²³ , realizo una investigación con el fin de evaluar la calidad del servicio que recibieron los pacientes en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco en 2018, utilizando técnicas descriptivas y utilizando criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó un cuestionario modificado de Donabedian, que fue validado. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: El estudio reveló que los hombres recibieron la mayor cantidad de atención en la clínica estomatológica, con un 57.5%, mientras que las mujeres fueron

representadas por un 42.5%. De todos los usuarios atendidos en la clínica estomatológica, los porcentajes más altos fueron los del 30 %, que pertenecían al rango etario de 18 a 28 años.

El área de operación registró el mayor número de pacientes atendidos con un 21%, mientras que el área de financiamiento de los pacientes demostró que los pacientes que reciben tratamiento en la clínica estomatológica generalmente autofinancian su atención con un 41.0%, mientras que la calidad percibida de los pacientes atendidos fue buena con un 78.5%, mientras que la calidad captada de pacientes atendidos evidenció buena con 78.5%, mientras que la calidad percibida de los pacientes atendidos. La evaluación de la calidad en la atención odontológica permitió recomendar acciones de mejora continua.

2.1.3 A nivel local

Quispe C, Zúñiga J. (Abancay-2019)²⁴, realizó un estudio sobre “La relación entre el tratamiento odontológico y satisfacción en pacientes del Laboratorio de Estomatología Clínica de la Universidad Tecnológica Andes Abancay – 2019”. Cuyo fin fue determinar cómo se relaciona la atención odontológica con la satisfacción de los pacientes. Este estudio fue descriptivo correlacional. Esta población estuvo conformada por 58 pacientes. El instrumento utilizado fue un cuestionario que facilitó recoger información mediante una entrevista por persona. Evidenció; el 72,7% de los pacientes mostraron confianza regularmente y el 27,3% mostró buena confianza durante el tratamiento.

Asimismo, de los 81,8 pacientes que expresaron considerable satisfacción, el 67,3% dijo que la calidad de la atención fue adecuada y el 14,5% dijo que

la calidad de la atención fue buena. Además, se concluyó que del 10,9% de los pacientes que tuvieron buena satisfacción, el 9,1% dijo que la calidad era buena y el 1,8% reportó que la calidad era regular, con un valor de P reportado de 0,001. Diferencias estadísticas en la satisfacción de los pacientes tratados en laboratorios dentales clínicos.

Bazán Y. (Abancay-2018)²⁵ En su estudio “Calidad de Atención a Usuarios Externos en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018”, cuyo fin fue determinar la calidad de la atención a usuarios externos en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes. 2018. La investigación utiliza enfoques cuantitativos y paradigmas positivistas y neopositivistas. Se consideran usuarios que se unieron en junio de 2018. La muestra estuvo compuesta por 95 usuarios externos, cuales 62,5% resultaron ser usuarios habituales. Asimismo, un 25% piensa que es bueno y una minoría del 12,5% piensa que es malo.

Esta clínica dental responde a estándares elementales de equipamiento e infraestructura para un centro médico de Nivel I-3. La clínica responde a las normas técnicas de bioseguridad y barreras protectoras requeridas para un centro odontológico. Conclusión: Según la encuesta de Servqhos la calidad de atención en la clínica estudiada es media.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 CALIDAD DE SERVICIO

A. Calidad de servicio en la atención odontológica:

En 1981, la Organización Mundial de Salud definió "calidad" como "asegurar que, al menor costo de recursos, los pacientes reciban el mayor riesgo posible de daño adicional, definida como una situación que se diagnostica y trata correctamente de acuerdo con el conocimiento y factores biológicos. y maximizar la satisfacción del paciente. Además, creemos que los servicios médicos deben tener las siguientes características: impacto final en la salud, uso eficiente de los recursos, altos niveles de excelencia profesional, altos niveles de satisfacción del paciente, riesgo mínimo para los pacientes. Alta satisfacción del paciente ²⁶.

Un buen servicio de salud es aquel en el que se llevan a cabo procedimientos óptimos de tratamiento y diagnóstico, incluyendo la respuesta oportuna e inmediata, creando un sentido de importancia y satisfacción en hábitos saludables que mejoran la salud bucal del paciente.

Durante la última década, se ha reconocido cada vez más que la atención dental de calidad no se limita a las clínicas de salud públicas, sino que también incluye a los centros de salud privados. Por lo tanto, el derecho a una atención dental adecuada es un derecho de salud fundamental que necesita las protecciones más sólidas imaginables. ²⁸

La calidad de la atención se define en gran parte por qué tan eficiente es, qué tan bien mantiene las relaciones, qué tan fácil de obtener y qué tan conveniente es. En consecuencia, los pacientes a menudo informan que se sienten

desorientados como resultado de lo que consideran un entorno de atención insuficiente. Este ambiente está marcado por relaciones interpersonales desagradables, trato descortés, largos tiempos de espera y trámites administrativos engorrosos, entre otras cosas ²⁹.

La calidad de la atención odontológica está vinculada con eficacia de atención, basada en satisfacer al paciente. Si dicha satisfacción disminuye, el paciente acudirá a los controles con menos frecuencia, lo que reducirá su interés en recibir el tratamiento que necesita. Esto tiene efectos negativos en su salud y reduce el valor del servicio.³⁰

La opinión de cada paciente, que incluye su edad, sexo, nivel educativo y socioeconómico, así como los cambios en su estado de salud, determinará la calidad de servicios odontológicos ofrecidos.³⁰

Además, la combinación de estas características afectará la elección del tratamiento recomendado por el profesional, lo que resultará en la satisfacción del usuario. ³¹

Los pacientes fueron más satisfechos (78,6%) que insatisfechos (13,8%) con las instalaciones, equipos y materiales. El 90,3% de los pacientes dijeron que estaban satisfechos o muy satisfechos con la atención general, mientras que el 3,1% dijeron que estaban insatisfechos o muy insatisfechos. Concluyó que la gran cantidad de encuestados que recibieron tratamiento están satisfechos y muy satisfechos .³²

B. *Eficiencia y eficacia*

Debido a las similitudes entre las palabras "eficacia" y "eficiencia", también se deben considerar al analizar la calidad de los servicios en instituciones privadas

públicas .³³

Realizar una tarea o actividad de manera eficiente significa reducir el tiempo y el dinero gastado sin sacrificar la calidad, ya que podemos conservar dinero, materiales y personas ³⁴. Pero porque hoy en día conlleva conseguir la eficacia, ser solo eficiente no es suficiente para algunas organizaciones. Se dice que es eficaz cuando se cumplen los objetivos y metas de la institución. La eficacia sería el resultado de las metas y la consecución de esos objetivos particulares establecidos.

Concentrarse en los objetivos y asegurarse de que estos objetivos sean alcanzados en un orden lógico, atribuyendo al logro de propósitos planeados es necesario para lograr la eficacia lo que garantiza un resultado satisfactorio³⁵. Si bien la eficiencia y la eficacia van de la mano, la segunda no puede compensar a la primera si falta la primera; después de todo, no se puede hacer nada eficiente si no demuestra valor o no otorga crédito al servicio ³⁶.

En Como resultado, es fundamental entender que las empresas en la actualidad enfrentan una variedad de problemas debido a escasos recursos, ofreciendo un servicio o producto de alta calidad a un precio razonable. Utilizando estos datos, podemos determinar nuestro objetivo de mejorar la eficiencia del servicio ³⁷.

C. Calidad de servicio

La suma de todas las funciones, características o comportamientos que tiene un bien o servicio se conoce como calidad. No es posible evaluar o analizar las partes constitutivas de un servicio para determinar la calidad del servicio. Por

lo tanto, la clasificación se completa evaluando todas las características, funciones o comportamientos.³⁸

2.2.1.1 Dimensiones de la Calidad

La escala SERV-QUAL, desarrollada por Hoffman y Bateson (2012), se basa en cinco dimensiones de calidad en el servicio descubriendo a través de extensas sesiones de focus group con clientes:

- a) **Elementos tangibles:** La arquitectura, el diseño, la distribución, las alfombras, la iluminación, los folletos, los colores de las paredes, la presentación personal de una empresa y correspondencia diaria son los componentes tangibles de una empresa.³⁹
- b) **Confiabilidad:** Indica la confiabilidad y coherencia del desempeño de una empresa. No hay mayor molestia para dichos clientes que dicha falta de cumplimiento de las promesas de la empresa. Esta característica crítica es la base de SERVQUAL³⁹.
- c) **Sensibilidad:** La capacidad de responder Indica la dedicación de una empresa a brindar sus servicios de manera oportuna.³⁹
- d) **Seguridad:** Los médicos, el personal asistencial y el personal administrativo de un centro de salud deben demostrar que maneja, controla y conoce el trabajo que hace.³⁹
- e) **Empátia:** Significa que puedes ponerte en el lugar de otra persona y experimentar lo que siente.

Además, obtienes acceso al modelo de calidad de servicio de Grönrrros. Este modelo proporciona una explicación de cómo se experimenta la dimensión de calidad para percibir la calidad del servicio. A continuación, se muestran algunas formas en que se clasifican y definen estas experiencias:

1. **Calidad Técnica:** Se refiere medios materiales, soporte físico, organización interna y dimensión de lo "qué" recibe el cliente.⁴⁰
2. **Calidad Funcional:** Manera en que el cliente es atendido, o el "cómo" lo recepciona.⁴⁰
3. **La imagen:** Corporativa muestra cómo los clientes ven la empresa a través de los servicios que ofrece.⁴⁰

2.2.1.2. Hospitales del MINSA:

Los siguientes son algunos conceptos clave para comprender la naturaleza del MINSA:⁴¹

- **La supervisión del sector de la salud recae en el Ministerio de Salud:** Un organismo del Poder Ejecutivo. A nivel nacional, es la autoridad encargada de la atención médica, con entidades descentralizadas como hospitales de la DIRIS (Dirección de Redes Integradas de Salud) ⁴²
- **La Dirección de Redes Integradas de Salud:** Es un departamento descentralizado del Ministerio de Salud que supervisa la atención médica bajo la supervisión de Alta Dirección, Implementar en su jurisdicción las políticas, objetivos, misión, visión y normas sectoriales. La gestión eficiente y oportuna de Hospitales y Direcciones de Red de Salud bajo su jurisdicción y dependencia requiere asistencia, apoyo técnico y administrativo. mantener a entidades públicas en general quienes realizan actividades relacionadas con el sector de la salud informadas sobre mecanismos legales de salud y evaluar su cumplimiento. Las Direcciones de Salud Los hospitales III, ofrecen atención médica de alta complejidad, y hospitales II y I, ofrecen atención médica de baja y mediana complejidad, están bajo su jurisdicción como órganos desconcentrados ⁴³.

2.2.1.3. **Escala SERVQUAL**

Es una escala validada que también mide el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios, con un alfa de Cronbach de 0.89. La evaluación de la ejecución se realiza comparando las expectativas y las satisfacciones. La evaluación se lleva a cabo a través de una encuesta que examina veinte temas, que están divididos en cinco dimensiones: tangibles, confiables, capaces de responder, seguros y empatía ⁴⁴.

Esta escala Servqual se utiliza con frecuencia para evaluar la satisfacción del cliente y calidad del servicio ⁴⁴.

- **Elementos tangibles:** Todo lo que es visible a simple vista, incluidos edificios, empleados, maquinaria, herramientas, instrumentos, procedimientos, métodos, señales y documentación de seguridad.
- **Confiabilidad:** Es una cualidad que muestra a los clientes que el servicio que reciben es digno de confianza y está bien hecho. proporcionando la probabilidad de que algo tenga éxito.
- **Sensibilidad:** Ser receptivo significa ser capaz de manejar una variedad de problemas o dificultades que surgieron antes o durante la visita. brindando al paciente toda su atención y al mismo tiempo satisfaciendo sus necesidades rápidamente. ⁴⁶
- **Seguridad:** Es cortesía, verdad, seguridad e inteligencia que permite transmitir convicción y confiabilidad. ⁴⁶
- **La empatía:** Es la energía de una persona que interactúa con la energía de otra persona. Los pacientes de toda la organización reciben atención personalizada y detallada. ⁴⁶

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

2.2.2.1. Satisfacción Del Paciente:

Si las expectativas del paciente son superiores a su percepción del servicio, su nivel de satisfacción será menor; por el contrario, si sus expectativas son menores, su nivel de satisfacción será mayor. Esto se debe a que la satisfacción del paciente es función de la brecha entre ambos.⁴⁷

explica López A. (2012). Además de las garantías y compromisos que el sistema ha brindado a los pacientes, las experiencias previas afectarán las expectativas del paciente.⁴⁷

La satisfacción, según Ribeiro y Tinoco (2010), " genera en los usuarios nuevas expectativas, que a su vez afectan sus deseos individuales". Además, los deseos influyen en las emociones experimentadas durante la prestación del servicio; la satisfacción del cliente con la calidad percibida del servicio es responsable de la reputación de la empresa y el valor percibido del servicio. ⁴⁸

La evaluación de la satisfacción del paciente en diferentes servicios de salud depende de una multitud de determinantes, cuya evaluación en ocasiones se ve obstaculizada por limitaciones. así como factores de salud, incluida la accesibilidad y administración del servicio de salud; factores familiares, incluidas expectativas, comportamiento y percepción del servicio de salud; y factores individuales, incluidos la demografía, la sociedad, la economía y la cultura.⁴⁹.

En la actualidad, la evaluación de la calidad de los servicios de salud de acuerdo con las preferencias de los pacientes continúa siendo una tarea

importante que facilita avances en los ámbitos académico, de gestión sanitaria y de mercado.⁵⁰

Es el proceso de determinar si se han cumplido o superado las expectativas del paciente con respecto a la atención médica. Además, implica la evaluación de cómo el servicio, la infraestructura y las condiciones son percibidos por la clientela. La satisfacción del usuario, según el MINSA, es una métrica que significa el punto de vista personal del usuario respecto al servicio que ha obtenido. En consecuencia, es de gran relevancia ya que demuestra la eficacia del servicio y la satisfacción de los resultados esperados.⁵¹

La satisfacción del usuario se alcanza cuando un servicio posee cualidades que superan sus expectativas y requisitos hasta el punto de inspirarle a volver a visitar el establecimiento debido a los sentimientos positivos generados.⁵²

El logro de la satisfacción del paciente certificará al centro de salud como el establecimiento preeminente, obtendrá reconocimiento sin necesidad de mayores gastos en publicidad e inspirará a los miembros del personal a ofrecer un desempeño superior, todo lo cual contribuirá al éxito del establecimiento.⁵³

Instrumentos para medir la satisfacción del usuario

Servqual fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml como un método aceptable para medir la eficiencia de la atención. Después de estudiar la eficiencia de la atención en los centros médicos, los pacientes dijeron que estaban satisfechos y que volverían a usarlos, según varias investigaciones. Por lo tanto,

la mala práctica reduce las acusaciones y juicios ⁵⁴.

En el ámbito empresarial, la satisfacción del cliente es crucial debido a que un individuo satisfecho constituye un activo para la organización a través de compras repetidas, promoción boca a boca positiva y la formación de percepciones favorables de la empresa; estas acciones contribuyen colectivamente al crecimiento de los ingresos de la empresa.⁵⁵

En caso contrario, un cliente insatisfecho hablará con otros sobre su insatisfacción, se quejará de la empresa y, si está más insatisfecho, elegirá otra empresa para comprar el mismo producto o servicio. ⁵⁵

Debido a la fuerte correlación entre la retención de clientes y las ganancias, los resultados serán mejores si se brinda una atención superior a las personas que utilizan los productos y/o servicios. Los clientes alcanzan uno de los siguientes tres niveles de satisfacción después de la adquisición o compra de un servicio o producto: ⁵⁵

- 1. Insatisfacción:** Ocurre cuando el producto no cumple con lo que el comprador esperaba.⁵⁵
- 2. Satisfacción:** Ocurre cuando el producto está a la altura de las expectativas del comprador.⁵⁵
- 3. Complacencia:** Cuando los resultados superan las expectativas, los clientes quedan satisfechos.⁵⁵

Al considerar a los usuarios como coproductores del servicio y de la calidad del mismo, según Rey C., la utilización efectiva de los servicios se puede utilizar como indicador de la satisfacción de los usuarios, otorgándoles un papel activo en el proceso de transferencia de datos. Es esencial comprender las particularidades que presenta. ⁵⁷

- **Subjetiva** : Debido a que las emociones juegan un papel muy importante, la atención al cliente debe ser tanto cerebral como emocional ⁵⁷.
- **No es sencillamente modificable**: Sólo es cambiante. En otras palabras, una experiencia positiva del cliente es crucial para influir en su opinión sobre un servicio.⁵⁷
- **No todos los clientes son iguales**: Por lo tanto, para lograr la plena satisfacción, la dirección debe dividir a los clientes en diferentes categorías.⁵⁷
- **La satisfacción del cliente no solo depende de los factores humanos**: Es ilógico suponer que la administración del servicio al cliente debería centrarse en las personas, dado que toda venta personal está asociada con un entorno empresarial que debería ayudar a brindar una mejor y más amplia atención al cliente.⁵⁷

2.2.2.2. Percepción del paciente

El usuario construye una imagen clara del servicio utilizando ciertas indicaciones indirectas mediante la selección, interpretación y organización de la información entrante. Se pediría al paciente que calificara signos adicionales si el servicio fuera más sofisticado. Algunos ejemplos de estos son: ⁵⁸

- **Aspecto físico**: Del establecimiento y del persona, el paciente valorará la competencia del cirujano dentista desde la sala de espera. ⁵⁸
- **El precio**: El paciente preferirá una calidad superior si el precio es alto⁵⁸
- **El riesgo percibido**: Si proporcionamos información adecuada, los pacientes podrían pensar de forma equivocada que el servicio será deficiente. ⁵⁸

Los aspectos físicos del servicio, como la amabilidad del dentista, la claridad de la información, la experiencia y las recomendaciones de las personas cercanas, son los elementos indirectos que se valoran más. El paciente no asigna una clasificación específica a la calidad del servicio médico, sino que lo considera como un todo ⁵⁹.

A) El rendimiento percibido es el "resultado" que el cliente "percibe" de un producto o servicio y sus características.⁶⁰

- Se basa en el punto de vista del cliente.
- Se basa en las conclusiones.
- La percepción del consumidor.
- Depende del humor del cliente.
- Se ve afectado por las opiniones de otros, que "determinan la decisión del cliente".

B) Las expectativas son las expectativas que tienen los clientes de obtener algo. Hay cuatro situaciones que ocurren:⁶¹

- Las promesas de la misma empresa sobre los beneficios del producto o servicio que ofrece.
- Experiencias previas con compras
- Opiniones de amigos, familiares, conocidos y personas influyentes.
- Las promesas de los competidores

C) Niveles de Satisfacción:⁶²

- **Insatisfacción:** Ocurre cuando el cliente no está contento con el producto que ha comprado.

- **Satisfacción:** Cuando el producto satisface las necesidades del cliente.
- **Complacencia:** Cuando el cliente recibe algo que no esperaba. Zelada (2013).

2.3 Definición de términos básicos:

- **Satisfacción del usuario:** " El término se refiere a qué tan bien un proveedor de atención médica satisface las necesidades de sus pacientes con respecto a la atención que ofrece. ⁶³
- **Calidad de servicio:** "características que deben poseer los servicios de salud para satisfacer las necesidades tanto de proveedores como de usuarios, desde una perspectiva técnica y humana personas que lo usan. ⁶³.
- **Usuarios**
Los servicios de salud deben tener características tanto técnicas como humanas para lograr los efectos esperados en proveedores y usuarios, según el usuario. ⁶³
- **Expectativa del usuario :**" El usuario espera lo siguiente del servicio de la institución de salud: sus experiencias anteriores, la comunicación boca a boca, sus necesidades conscientes y la información externa. Esto puede generar comentarios sobre el sistema cuando el usuario emite un juicio. ⁶³.
- **Percepción del usuario :**" " Es la percepción o sensación del usuario sobre la calidad de la atención que recibe". ⁶³
- **Centro de Salud:** Un centro de salud es una instalación fundamental que brinda servicios primarios de salud, como consultas ambulatorias. Es responsable de implementar programas de salud, realizar actividades de rehabilitación y facilitar el proceso de recuperación de acuerdo con las tendencias y la legislación sanitaria vigentes. ⁶³.

- **Escala Servquale** : El Escala Servquale es un cuestionario estandarizado desarrollado en los Estados Unidos por el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios y validado por Michelsen Consulting en América Latina. ⁶³
- **Satisfacción**: Es el resultado de evaluar el desempeño real del sujeto en relación con sus expectativas. ⁶⁴
- **Expectativa**: La anticipación o creencia sobre eventos futuros, moldeada por influencias externas o encuentros pasados, es lo que se conoce como expectativa. ⁶⁴
- **Evaluación**. Para evaluar los resultados, es necesario proporcionar un valor que pueda compararse con un estándar de referencia. Esto facilita la identificación de posibles mejoras y avances en la atención sanitaria. ⁶⁴
- **Evaluación de la satisfacción del usuario**: La evaluación de la satisfacción del usuario implica evaluar la calidad de las actividades primarias dentro del proceso de atención médica del usuario. ⁶⁴

III. METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario presenta una fiabilidad alta en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

3.1.2 Hipótesis específicas

1. Presenta una fiabilidad alta la tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
2. Presenta una fiabilidad alta la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
3. Presenta una fiabilidad alta la sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
4. Presenta una fiabilidad alta la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.
5. Presenta una fiabilidad alta entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

3.2. Método

En estudio aplicará el método deductivo, que es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas.

3.3. Tipo de investigación

Este trabajo es tipo Aplicada, dado que; busca convertir el conocimiento puro, es decir, teorías, en un conocimiento práctico y útil para la sociedad; para lo cual será necesario resolver el problema establecido y formulado por el investigador.

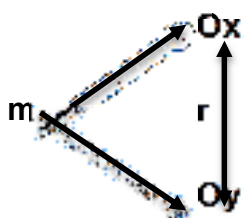
3.4. Nivel o alcance de la investigación

El estudio será correlacional, en vista de que se determinará determina si las dos variables están correlacionadas o no, esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable

3.5. Diseño de la investigación

El presente estudio se llevará a cabo bajo un diseño no experimental porque se basará en sucesos, fenómenos o contextos que ocurrieron o dadas en su contexto natural sin intervenir directa.

El diseño presenta el esquema siguiente:



Donde:

m: Muestra

Ox: Calidad de servicio

Oy: Satisfacción del usuario

r: Relación probable entre las variables

3.6 .Operacionalización de variables

Definición Conceptual

1.Calidad del servicio (variable 1 independiente)⁶⁵: La calidad del servicio es la diferencia entre las expectativas que las personas tienen sobre un servicio y su evaluación real del mismo, cuyos valores se representan por:

2.Satisfacción del usuario (variable 2 dependiente)⁶⁵: Se mide utilizando los valores 65 para evaluar la atención médica y el estado de salud del paciente, que se traduce en el cumplimiento de las expectativas del paciente

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES
<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>El nivel de cumplimiento de la organización sanitaria con las expectativas y opiniones de los usuarios sobre los servicios prestados.. “ (48),</p> <p>(Variable independiente)</p>	<p>Dimensión 1: Tangibles</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, materiales y personal para comunicaciones⁽⁴⁸⁾.</p> <p>Dimensión 2 : Fiabilidad</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Competencia en brindar el servicio comprometido con precisión y cumplimiento de los estándares establecidos. Se refiere a entregar el servicio de manera precisa y efectiva desde el momento inicial. ⁽⁴⁸⁾.</p> <p>Dimensión 3 : Sensibilidad</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Es deseo del usuario ayudarlo y ofrecerle una asistencia rápida y adecuada. ⁽⁴⁸⁾.</p> <p>Dimensión 4 : Seguridad</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>La experiencia y la cortesía del personal, junto con su capacidad para transmitir una sensación de seguridad y confianza. (48),</p> <p>dimensión 5 : Empatía</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Cuidado y atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes. (48),</p>	<p>Encuesta Servqual</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto: 82-110 puntos</p> <p>-Medio: 52-81 puntos</p> <p>-Bajo: 22-51 puntos</p>

<p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Satisfacción del usuario " Atributos esenciales que deben poseer los servicios de salud, tanto desde el punto de vista técnico como humano, para poder influir efectivamente tanto en los proveedores como en los usuarios (49).</p> <p>(Variable dependiente)</p>	<p>Dimensión 1: Servicio</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>La atención al paciente consiste en servicios prestados por los profesionales de la salud a los pacientes. (49).</p> <p>Dimensión :2 Trato personalizado</p> <p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Estrategia que consiste en conocer a los clientes para brindar experiencias únicas e individuales para cada uno. (50),</p>	<p>Encuesta de Satisfacción del Usuario externo</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>	<p>Cualitativa</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto: 15-20 puntos -Medio: 11-14 puntos -Bajo: 0-11 puntos</p>
--	--	---	-----------------------------------	-----------------------------------	---

3.7 Población, muestra y muestreo

3.7.1. Población

Se utilizó el registro del Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023 para determinar la población. Esta población estará compuesta por 323 usuarios.

3.7.2. Muestra

La muestra fue de tipo probabilístico calculando por razones de practicidad y conveniencia en base al procedimiento. El cual, a partir de la población participante, 323 usuarios se aplicará la siguiente fórmula a continuación para determinar la muestra:

$$n = \frac{Z_0^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z_0^2 p \cdot q}$$

Donde:

n = Muestra

$Z_0 = 95\% = 1.96$ (límite de confianza)

p = Probabilidad de acierto (50%)

q = Probabilidad de no acierto (50%)

N = Población total (323)

$e^2 =$ Margen de error (5%)

$1 - \alpha =$ Intervalo de confianza (95%)

$0.05^2 (323-1) + 1.96^2 \times 0.95 \times 0.05$

N= 80

Obteniendo así una muestra representativa de 80 usuarios serán atendidos en el periodo 2023-I en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA - 2023.

Criterios de Selección

Criterios de inclusión

- Individuos que recibieron atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico.
- Los pacientes que firmaron la declaración de consentimiento informado.
- Los pacientes que dieron su consentimiento para participar en el estudio.
- Pacientes odontológicos en el período de 2023-I
- Los pacientes que tienen más de 18 años.

Criterios de exclusión

- Pacientes con problemas de comunicación.
- Pacientes que han optado por no participar.
- Los pacientes que no firmaron el consentimiento informado,
- los pacientes que no colaboraron
- pacientes menores de 18 años.

3.7.3. Muestreo

En el presente estudio se aplicará el muestreo probabilístico. Es decir, se obtuvo una muestra representativa de usuarios que serán atendidos en el periodo 2023-I.

3.8. Técnica e instrumentos

3.8.1. Técnica

Las encuestas, representadas por un instrumento de investigación descriptivo, se utilizan para determinar qué preguntas deben ser priorizadas en muestra representativa de la población, describir respuestas y determinar procesos de recopilación de información. La encuesta Servqual fue desarrollada por Parasuraman et al. (1988) para evaluar la variable de calidad de servicio. La variable de satisfacción del usuario externo se evaluará utilizando una encuesta creada y adaptada por el MINSA, adaptada por Merino UCV ⁶⁶

3.8.2. Instrumento

La herramienta que se utilizaría sería un cuestionario impreso para recopilar datos, en el que se incluirían ítems relacionados con las variables y dimensiones, y las respuestas se determinarían en función de la escala. ⁶⁶.

3.8.2.1. Descripción del instrumento

- **Ficha técnica:** se refiere a la Variable 1 Independiente de Calidad del Servicio, para el instrumento de encuesta Servqual Calidad ⁶⁷, creado por Parasuraman et al. El dispositivo es una encuesta y comenzó a funcionar en 1988. Para evaluar la percepción El ítem 22 era de aplicación directa y el tiempo de administración era de 30 minutos, y la población no estaba dentro

del área del servicio de medicina. Los usuarios marcarán en cada ítem de acuerdo a lo que consideren evaluado en relación a lo que observaron, según las normas de aplicación. Niveles o escalas: No preocupante, (82-110); Media, (52-81); Preocupante, (22-51) y Rango: Likert.

- **Ficha Técnica:** La Variable 2 representa la satisfacción del usuario externo. La herramienta se conoce como encuesta de satisfacción del usuario externo. En 2012, el autor adaptó MINSA de Merino UCV, 2014 ⁶⁸ a su versión original. El instrumento es una encuesta destinada a evaluar la satisfacción. Hay 20 ítems (agrupados). La solicitud se presenta de manera directa. La duración de la gestión es de treinta minutos. Los usuarios marcarán en cada ítem según crean analizados en relación con lo observado en las Normas de aplicación. Alto (15-20), medio (11-14) y bajo (0-11). El KR-20 de Kurt Richardson es de escala.

Procedimiento

a. El laboratorio Clínico de la UTEA y se entrevistó a pacientes de ambos sexos mayores de 18 años. Se solicitó permiso al director y al responsable de la Escuela Profesional de Estomatología. Utilizando la autorización por escrito para realizar una encuesta sobre la calidad del servicio a los pacientes atendidos en el tiempo especificado, los usuarios marcaron el número de ítem en cada ítem: De acuerdo con lo que considere evaluado en relación a lo observado mediante la utilización de niveles o rangos, 22: Agradable (82-110); Media (52-81); Preocupante (22-51)

(CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO) Los usuarios marcaron 20 ítems según lo que consideraron evaluado en relación con lo que observaron. Según los criterios de selección, hay niveles o rangos altos (15-20), medios (11-14) y bajos (0-11). Durante el semestre 2023-I, se recopilaron los datos requeridos; el

instrumento se aplicó a 80 pacientes en respectivos turnos (mañana y tarde) durante aproximadamente media hora, y la información proporcionada se registró en el instrumento.

b. Les dije a los pacientes el propósito del estudio para que pudieran participar en el proyecto firmando el consentimiento informado y conociendo los principios éticos que rigen el estudio.

3.8.3. Validez y confiabilidad

Se pueden emplear múltiples coeficientes de correlación para caracterizar la confiabilidad de un instrumento. La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente "alfa de Cronbach". Basado en la confiabilidad del cuestionario de calidad del servicio El cuestionario de calidad del servicio tiene una puntuación estadísticamente confiable de 0,911, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción del usuario. A menudo se le considera muy fiable. El cuestionario de satisfacción del usuario tiene una estadística confiable de 0,863, tal como lo indican las estadísticas presentadas.

3.9. Consideraciones éticas

La presente investigación se realizará con los debidos parámetros morales y legales, sin infringir normas, derechos o el bienestar de las personas encuestadas. Además, se tomó en cuenta los derechos de cada autor mencionado en los antecedentes y bases teóricas. Además, se coordinó con la institución para realizar el estudio, y se contó con el consentimiento informado del usuario, manteniéndose su anonimato de cada persona.

3.10. Procedimiento estadístico

Conllevará usar el programa SPSS V.25. Al iniciar se creó una base de datos con la ayuda del programa Excel, para corroborar la calidad se verifico que todos los cuestionarios de la muestra estuvieran completos. Donde los resultados fueron representados en tablas y gráficos estadísticos, para la redacción de la tesis y demás documentos se empleó el programa Word ⁶⁹

CAPITULO IV

RESULTADO Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

Tabla 3. Frecuencia según sexo del Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Genero	Frecuencia	%
Hombres	29	36
Mujeres	51	63
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción: Se observa que del total de usuarios encuestados (80), gran parte de ellos están representados por el sexo femenino (63.75%) y solo el (36.25%) son hombres, durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Tabla 4. Frecuencia según el nivel de instrucción del Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Nivel de Instrucción	Frecuencia	%
Primaria	23	18
Secundaria	32	40
Superior	17	21
Iletrado	8	6
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción: Se evidencia que del total de usuarios encuestados (80), la gran parte de ellos tienen un nivel de instrucción secundaria (40.0%) y la menor parte está representado solo por (6.4%) de iletrados durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico estudiada.

Tabla 5. Frecuencia según tipo de usuario del Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Tipo de usuario	Frecuencia	%
Nuevo	23	28
Continuador	57	71
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción: Se muestra que del total de usuarios encuestados (80), la mayoría de encuestado son continuadores (71.25%) a diferencia de los continuadores (28.75%) durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico estudiada.

Tabla 6. Dimensión 1- Frecuencia de aspecto tangible de la calidad en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Dimensión 1 -Tangible	Frecuencia	%
Bajo	23	28
Medio	55	68
Alto	2	2
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción: Se observa que del total de usuarios encuestados (80), la gran parte de ellos manifestaron niveles de calidad media (68.8%) con respecto a los aspectos tangibles durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico investigada.

Tabla 7. Dimensión 2-Frecuencia de aspecto fiabilidad de la calidad en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Dimensión 2-Fiabilidad	Frecuencia	%
Bajo	19	23
Medio	45	56
Alto	16	20
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023

Descripción; se evidencia que del total de usuarios encuestados (80), la mayoría de ellos presento niveles de calidad media (56.3%) en relación a la fiabilidad durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico analizada.

Tabla 8. Dimensión 3-Frecuencia de aspecto sensibilidad de la calidad en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-

Dimensión 3-Sensibilidad	Frecuencia	%
Bajo	24	30
Medio	56	70
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción; se observa un nivel predominante de calidad media (70.0%) con respecto a los aspectos de sensibilidad durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023. En base al total de usuarios encuestados (80).

Tabla 9. Dimensión 4-Frecuencia de aspecto de seguridad de la calidad en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Dimensión 4 -Seguridad	Frecuencia	%
Medio	28	35
Alto	52	65
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, febrero 2023

Descripción; Se da a conocer que del total de usuarios encuestados (80), una proporción importante de ellos presento niveles de calidad alta (65.0%) con respecto a la seguridad durante su atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023.

Tabla 10. Dimensión 5-Frecuencia de aspecto empatía de la calidad en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Niveles 5-Empatia	Frecuencia	%
Medio	24	30
Alto	56	70
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023

Descripción; se evidencia una marcada calidad de nivel medio (30.0%) en relación a los aspectos de la empatía durante su atención en el servicio de odontología en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023,

Tabla 11. Frecuencia de la calidad de servicio en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	20	25
Medio	44	55
Alto	16	20
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción; muestra que la mayoría de usuarios manifestaron calificaciones de nivel medio (55.0%) con respecto a la calidad de servicio en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023. Y que solo un número reducido de usuarios manifestaron calificaciones de nivel alto (20.0%) en relación a la calidad de servicio recibida del total de usuarios encuestados (80).

Tabla 12. Frecuencia de la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Niveles	Frecuencia	%
Bajo	1	1
Medio	63	78
Alto	16	20
Total	80	100%

Fuente: Cuestionario Servqual, noviembre 2023.

Descripción; queda evidenciado que el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023. Como resultado dio que la mayoría de ellos manifestaron una satisfacción de nivel medio con respecto a la atención (78.8), mientras que un usuario manifestó un nivel de satisfacción bajo (1.3%) con respecto a la atención recibida del total de usuarios encuestados (80).

4.1.1 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que sugerimos la siguiente hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

H_a: Existe relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 13. Correlación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

			Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,777**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: La tabla 8 muestra una correlación de Spearman de 0,777, un nivel de significancia de 0,01 y un valor P (Sig. Bilateral) de 0.000.

En conclusión, La hipótesis nula, que sostiene que existe una relación fuerte y directa del 0.777 entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, se desestima.

Hipótesis específica 1

En el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay, existe una relación entre la dimensión tangible de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en 2023.

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre la dimensión tangible de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que proponemos la siguiente hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

H_a: Existe relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 14. Correlación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

			Tangibilidad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,401**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: La tabla 9 muestra un nivel de significancia de 0.01, un valor P (sig. bidireccional) de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.401.

En conclusión, a hipótesis nula, que afirma que existe una relación débil del 0.401 significativa entre la dimensión tangible de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, se rechaza.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023. el servicio de odontología

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Para ello, sugerimos la siguiente hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

H_a: Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 15. Correlación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,782**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: La Tabla 10 muestra un nivel de significancia de 0.00, un valor P (Sig. Bilateral) de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.782.

En conclusión, se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una relación fuerte del 0.782 significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 3

En el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay, existe una relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en 2023.

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, y sugerimos la siguiente hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

H_a: Existe relación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 16. Correlación entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

			Sensibilidad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descrpcion: En la tabla 11, con un nivel de significancia de 0.01, con un valor P (Sig. Bilateral) de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.353.

En conclusión, se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una relación débil del 0.353 significativa entre la dimensión sensibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Para ello, sugerimos la siguiente hipótesis estadística:

H0: No existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 17. Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

			Seguridad
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,387**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción :En la tabla 12, con un nivel de significancia de 0.01, con un valor P (Sig. Bilateral) de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.387.

En conclusión, se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una relación débil del 0.387 significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023.

Usamos la prueba de Rho de Spearman para determinar si existe una relación entre la dimensión de empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, por lo que sugerimos la siguiente hipótesis estadística:

H₀: No existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

H_a: Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Si el p-valor es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 18. Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay-2023

			Empatía
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,353**
		Sig. (bilateral)	0.001
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Descripción: En la tabla 13, con un nivel de significancia de 0.01, con un valor P (Sig. Bilateral) de 0.000 y una correlación de Spearman de 0.353.

En conclusión, se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una relación débil del 0.353 significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

DISCUSIÓN

En cuanto a la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023, los usuarios perciben una calidad de atención media 55% y un nivel de satisfacción medio 78,8%, donde el aspecto tangible de la calidad evidencia un nivel medio 68.8%, en el aspecto fiable también demuestra un nivel de medio de calidad 56.3%, sobre la sensibilidad de la calidad de servicio se evidencia una calidad media 70%, en cuanto a la seguridad se encuentra un nivel de calidad media 65% y sobre la empatía se percibe una calidad alta 70%, al evaluar la relación entre las dimensiones de la calidad y la satisfacción se obtiene un valor $p=0,01$, presentando una relación fuerte y directa muy significativa entre los aspectos de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Por su parte Palmieri M, Sánchez M. (Cordova -2020)⁽¹⁶⁾, realizó una investigación con el objetivo de evaluar Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC, donde se encuestaron a 204 pacientes, concluyendo que existe de acuerdo al modelo Servqual la media de satisfacción es de 86%. Cabe resaltar que Flores M. y Renteria M. (Bucaramanga-2021) ⁽¹⁸⁾, realizó un estudio sobre Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, 2021, Se realizó un estudio observacional de tipo descriptivo transversal, a través de la aplicación de una encuesta a usuarios mayores de 18 años atendidos en el primer semestre de 2021.

Obteniendo resultados que Dos de cada 10 usuarios (20%) perciben como negativo que los estudiantes comparten material de trabajo, 3 de cada 10 usuarios (34%) no se sienten satisfechos con el hecho que el estudiante conteste o manipule su celular mientras le realiza procedimientos, en cuanto a competencia profesional, forma de expresarse, e información brindada al usuario, los resultados son ampliamente satisfactorios pues el 90% se muestra totalmente de acuerdo, concluyendo que la percepción de satisfacción con el servicio de clínicas odontológicas es satisfactoria. Además, Arias B. (2020-Ecuador) (15), realizó una investigación con el objetivo de determinar la “Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo, 2019”. en el cual 78% de los usuarios están satisfechos con el trato recibido por parte de los estudiantes, el 100% de los tutores

están satisfechos con el trabajo que realizan en la clínica y el 81% de los estudiantes manifiestan no tener la asistencia técnica para la solución de problemas. Concluyendo que no existe una correlación entre los niveles de satisfacción de los pacientes odontológicos y su género. (0,770 p). A diferencia de Loyola D. (Lima-2018) (20), realicé un estudio sobre la "Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en 2017", La confiabilidad (0.0013), la capacidad de respuesta (0.0375), la seguridad ($p < 0.0001$) y la empatía ($p < 0.0001$) fueron las cuatro dimensiones que mostraron diferencias significativas en la encuesta con escala Servqual. Sin embargo, la dimensión confiabilidad no demostró una diferencia significativa (0.3773) a pesar de los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80). Esto demuestra que la satisfacción o las expectativas de la atención odontológica no están influenciadas por la calidad de los servicios del Hospital, lo que contradice nuestros hallazgos.

En relación con las métricas de calidad del servicio Silva S. Segundo I. analizó un estudio sobre "La calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Privada de Lima en 2019" (19). Norbert Wiener. 2019:2019, Alemania Este estudio es aplicado, correlacional, transversal y no experimental. Se evaluaron a 130 pacientes que asistieron al centro odontológico para desarrollarlo. La primera encuesta incluyó 22 preguntas sobre la calidad de la atención, mientras que la segunda encuesta incluyó 20 preguntas sobre el nivel de satisfacción. Los puntajes se calcularon mediante el uso de una escala de Likert.

El 93.1% de los pacientes tenían niveles altos de satisfacción y calidad; el 97.7% tenían niveles altos de satisfacción y confiabilidad de la calidad de atención; el 90.8% tenían niveles altos de satisfacción y capacidad de respuesta de la calidad de atención; el 95.4% tenían niveles altos de satisfacción y seguridad de la calidad de atención; y el 91.5% tenían niveles altos de satisfacción y empatía de la calidad de atención. Hay evidencia de relación entre las variables al rechazar H_0 ; además, podemos determinar que la correlación entre las variables es moderada y positiva con un valor de Rho de 0,485. En contraste con nuestra investigación anterior, existe una relación positiva moderada entre el nivel de satisfacción del paciente y

la calidad de su atención en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener en 2019.

En términos de servicio y satisfacción local En la investigación "Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la UTEA", Quispe C. y Zúñiga J. (Abancay-2019) (25), se encontró que el 10,9% de los pacientes tenían buena satisfacción, el 9,1 % de los pacientes tenían buena calidad y el 1,8 % de los pacientes tenían una calidad regular. El valor P consignado fue de 0.001,

concluyendo, contrastando con nuestros hallazgos, que la atención odontológica mantiene una diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción de los pacientes en el laboratorio estomatológico clínico. Cuanto se trata de la calidad del servicio. Bajan

Y. (Abancay-) 2018 (26), Se encontró que el 62,5% de la investigación "Calidad de atención al usuario externo de la clínica dental de la UTEA 2018" fue regular. De manera similar, el 25 % lo considera bueno y un pequeño porcentaje del 12,5 % lo considera malo. Concluimos que la clínica dental de la UTEA tiene un nivel de atención regular según la encuesta de Servqhos, lo que coincide con nuestros hallazgos.

CONCLUSIONES

- Existe nivel medio de calidad de servicio encuestado en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- Existe nivel medio de satisfacción de usuarios encuestado en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA, en relación a las dimensiones de servicio y trato personalizado.
- Se ha comprobado la hipótesis de estudio con respecto a que existe una relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- Con respecto a la dimensión de tangibilidad se evidencia que existe relación significativa con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- Con respecto a la dimensión fiabilidad, demuestra una relación fuerte significativa con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- En cuanto a la dimensión de sensibilidad concluye que existe una relación significativa con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- Respecto a la dimensión de seguridad, revela una relación significativa con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
- Con referencia a la dimensión empatía los resultados prueban que existe una relación significativa con la satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades del Ministerio de Salud, poner en marcha políticas orientadas a mejorar la calidad, que promuevan el mejoramiento de los servicios y el logro de la satisfacción de los usuarios.
2. El personal encargado del Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA debe mejorar los procesos de gestión para agilizar los trámites administrativos de los usuarios.
3. Implementar programas de motivación y capacitación frente a los aspectos establecidos que determinan la insatisfacción del usuario, para lograr que sus esfuerzos sean dirigidos a mejorar la calidad del servicio, logrando los objetivos del Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
4. Determinar la planificación de la calidad de servicio, lo que permitirá tener los procesos claros y ofrecer un trato idóneo a los usuarios en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA -2023
5. El personal, docentes y estudiantes del laboratorio clínico estomatológico, deben estar más enfocados de observar y obtener información sobre las deficiencias en cada servicio, las cuales serán de utilidad para la implementación y el desarrollo adecuado de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.
7. Se deben realizar talleres para potenciar la empatía en la atención al usuario, desarrollando actitudes y habilidades en los estudiantes con el objetivo de brindar un servicio con eficacia y calidad.

8. Se sugiere realizar nuevos estudios, que aborden temas con enfoques en la calidad y satisfacción del usuario, analizando las posibles causas, así como factores que pudieran ocasionar insatisfacción en el usuario

BIBLIOGRAFÍA

1. Castro, M, Villa García, H y Mendez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. 2003, SITUA, págs. 12 (23): 47 - 53.
2. Bernuy, A. Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004. [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005
3. Córdova Sotomayor D, Fernández -Guevara y, Ortiz Guevara R . “Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de san Martin de Porres. Chiclayo, 2015”. Artículo original. 2015; 13(2).
4. Arias BIN. Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo. Tesis de Pregrado. Riobamba – Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Estomatología; 2009.
5. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. Medisan. 2015; 19(10): 1209-15.
6. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chilena Salud Pública. 2008; 12(1):12-17. [citado 04 de junio 2020]. Disponible en:www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/download/1775/1697
7. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Rev Med Hered. 2001; 12(2): 52-7.
8. 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.
9. Torres E; Manzur E; Hidalgo P; Barra C. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. Rev. Estudio de Administración. 2008; 15(1):65-92. [Consultado 01 de junio 2020]. Disponible en:http://negocios.uchile.cl/publicaciones_info.php?id=171&t=p.

10. Vallejos R. Desafíos de la salud pública bucal en el Perú -análisis crítico. Rev. Estomatológica Heredia. 2009; 19(1):66-69. [citado 02 de agos 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/4215/421539351012.pdf>
11. Unidad de Gestión de la Calidad en Salud, Hospital Nacional Santa Rosa. Estudio de satisfacción del usuario externo en el primer semestre del 2015. Lima: MINSA; 2015.
12. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
13. Reyes Fernández S. Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, Mexico. Revista Cubana De Estomatología. 2015 Julio- Setiembre; 52(3).
14. Gubio Quishpe P. Estudio Descriptivo Sobre El Nivel De Satisfacción De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del Centro De Salud Pomasqui Del Distrito De La Parroquia Pomasqui Del Distrito Metropolitano De Quito Durante El Período Enero A Marzo Del 2014. Tesis - Post Grado. Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
15. Flores M. y Renteria M. Percepción de satisfacción frente a los servicios odontológicos de la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, 2021-1. Tesis pregrado. Bucaramanga, Colombia: la Universidad Antonio Nariño-sede Bucaramanga, Facultad de Odontología; 2021.
16. Díaz S, Rojano A, Rodríguez, Hernández A, Murcia G, Torres A. "Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una Universidad pública colombiana, Colombia, artículo de investigación, 2021 abril; 18(2)
17. Arias B. " Satisfacción de los usuarios con la atención odontológica. Universidad Nacional de Chimborazo. Tesis de Pregrado. Riobamba" – Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Estomatología; 2019.
18. Palmieri M, Sánchez M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. Revista Científica. Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Facultad de Odontología. 30 (1) (2020).

19. Silva S, Calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener 2019". Tesis de Posgrado Lima,Perú, Universidad Privada Norbert Wiener :2021.
20. Vilca S. Cruz C. Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.Tesis pregrado. Huancayo, Perú. Universidad Peruana los Andes. Facultad de odontología;2019.
21. Loyola Dalma." Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Tesis de Posgrado. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
22. Rodríguez R. 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 de post-grado. Lima: Universidad Nacional mayor de San Marcos, Facultad de Odontología; 2017.
23. Peñaloza L." Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco", 2018.tesis de pregrado. Cusco; Universidad andina del Cusco. Facultad de Odontología 2018
24. Quispe Condori Cantu, Zuñiga Condori." Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay - 2019". Tesis de Pregrado. Abancay: Universidad Tecnológica de los Andes, Facultad de Estomatología; 2019.
- 25.Bazán Y, "Calidad de atención al usuario externo clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes". Tesis de pregrado. Lima:, Facultad de Odontologia; 2018.
- 26.Bermejo R, Dolores H, Mas A, Parra P, Gomis R. Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios. Psicología Conductual. España. 2012; 20(2): 365-82.
- 27.Mena V, Lara T, Soliz N. " Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador". Revista Publicando. 2017 07-05; 4(11).

28. Bermúdez IF, Delgado IM. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-MANAGUA, durante el período de septiembre a Octubre del 2015 [Tesis de Bachiller]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-MANAGUA; 2015.
29. Portilla J, Sánchez S, Escobar L, Rivera A, Blandón M, Delgado C. 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.
30. Herencia V. Calidad en la atención odontológica de los pacientes de 18 a 59 años de edad atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y el Servicio de Odontología de Centro de Salud Oropesa – Cusco, 2017. (tesis para optar el título profesional de cirujano dentista). Cusco: Universidad Andina del Cusco. 2017
31. Eliozone Eliozone J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. [Internet] [Tesis doctoral]. [Granada - España]: Universidad de Granada; 2008 [citado 15 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>.
32. Vargas S. " Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre – diciembre 2011", (Tesis de pregrado). Tacna; Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, facultad de stomatología, 2011,
33. .Odontomarketing [Internet]. México: Herramientas empresariales en Odontología; [Actualizado 2002; citado 08 agosto 2023]. Disponible en: www.odontomarketing.com.
- 34 Rodríguez M. Factores de influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. Rev. Científica Alas Peruanas. Vol. 3, Núm. 1 (2016) DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/sd.v3i1.1332>
35. Mejía CA, editor. Indicadores de efectividad y eficacia [Internet]. Colombia: Planning S.A; 2017 [citado 2017 Ago 1]. Disponible en: www.ceppia.com.

36. Rodríguez A, García G. Eficacia y eficiencia, premisas indispensables para la competitividad. *Ciencias Holguín*. 2012; 18(3): 1-14.
37. Saturno Hernández P. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Medicina Preventiva y Salud Pública*. 1995; 69: 163- 75.
38. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
39. Hoffman, K. y Bateson, J. . (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. México: Cengage Learning Editores S.A.
40. Grönroos, C. *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid (1994): ediciones diaz de santos. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00251749410054774>.
41. Salud, M. d. *Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia* . Lima (2007).
42. López A. Garvía, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfacción questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
43. Karydis A, Komboli Kodova zeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care*. 2001; 13(5): 409-16. Greece.
44. García C; Chenguayen M; Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados. *MPA e-journal MF&AP*.2010; 4(1):7-13. [citado 01 de junio 2020]. Disponible en: http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf
45. Rey Martin C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación*.2000; 3:139-153. [Citado 01 de junio 2020]. Disponible en: revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441

46. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo-2014[Tesis]. Lima, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015
47. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” [Tesis Doctoral].Valencia, España: Universidad de Valencia; 2012.
48. Ribeiro J, Axe C, Tinoco M. Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector bancario. Gest. Prod. [en línea]. 2010, vol.17, n.4 [citado el 20.08.2023],p.775790.Disponible en:ISSN0104530X.http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011.
49. Jiménez HN, Vélez CE, Jiménez WG. Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. 1ra ed. Bogotá: EPS Comeva; 2013.
50. Cárdenas Carcausto J. Estudio Descriptivo Sobre el Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De Odonto Estomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno – 2014. Tesis – Post Grado. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano, Odontología; 2015.
51. Riveros J, Berné C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Universidad Austral de Chile. 2007; 135(7): 862-70.
52. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana. 2000; 2: 45-9..
53. Ortiz RM, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. Rev Esp Salud Pública. 2004; 78: 527-37
54. Hoffman K., Bateson . S J. Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos. México (2012): Cengage Learning Editores S.A.
55. Grönroos, C. Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid (1994): ediciones diaz de santos. Obtenido de <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00251749410054774>
56. Camba Nolasco L. Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. Ic. 2014 Setiembre; 5(2).

57. Odontomarketing [Internet]. México: Herramientas empresariales en Odontología; [Actualizado 2002; citado 20 setiem 2023]. Disponible en: www.odontomarketing.com.
58. Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, (1988) 64(1), 12-40.
59. Mejía CA, editor. Indicadores de efectividad y eficacia [Internet]. Colombia: Planning S.A; 2017 [citado 21 7 Ago 2023]. Disponible en: www.ceppia.com.
60. Rodríguez A, García G. Eficacia y eficiencia, premisas indispensables para la competitividad. *Ciencias Holguín*. 2012; 18(3): 1-14.
- 61 Saturno Hernández P. Los métodos de participación del usuario en la evaluación y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Medicina Preventiva y Salud Pública*. 1995; 69: 163- 75.
62. Zelada, A. E. (2013). Satisfacción del paciente con la Atención Odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo, Trujillo, Perú
63. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Minsa; 2011.
64. Gonzáles GC, Manco RL. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*. 2015 abr-jun; 25(2): 122-32.
65. Eliozone Eliozone J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. [Internet] [Tesis doctoral]. [Granada - España]: Universidad de Granada; 2008 [citado 25 de abril de 2020]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>.
66. Merino, B., & Reyes, M. Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú (2014). Recuperadode http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf

67 . Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, (1988) 64(1), 12-40.

68. Merino, B., & Reyes, M. Modelo para evaluar la calidad del servicio al usuario atendido en consulta externa en establecimientos de salud en el Perú (2014). Recuperadodehttp://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1201/1/merino_sb.pdf.

69. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina del repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica delos Andes