UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ODONTOLOGÍA

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en
centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana, en el
año 2019

TESIS

Para optar el título profesional de Cirujano Dentista

AUTOR

Geng Ibarra, Mayra Alejandra (0000-0002-1434-2787)

ASESOR

Díaz del Olmo Morey, Carlos Enrique (0000-0003-4991-3137)

Lima, 26 de Agosto de 2020

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres y mis cuatro hermanos, por su apoyo y esfuerzo y por enseñarme con su ejemplo a que se requiere de perseverancia para conseguir grandes logros. Gracias a ellos me encuentro terminando una de las etapas más importantes de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mi asesores, los doctores Carlos Díaz del Olmo, Carmen Stefany Caballero García, Eddy Roberto Segura Paucar y Olga Isabel Castilla Minaya por su apoyo incondicional durante los últimos tres ciclos académicos.

RESUMEN

Objetivo: Medir la satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados a nivel de Lima Metropolitana (Perú), en el año 2019 utilizando la herramienta Servqual modificada.

Materiales y métodos: Este fue un estudio descriptivo, de tipo transversal observacional. Participaron 180 pacientes atendidos por alumnos de Pregrado en tres centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana. Los datos recopilados se analizaron utilizando el programa Stata ® v14.2 a través de las pruebas estadísticas que incluyeron pruebas de Wilcoxon, Mann-Whitney y Kruskal-Wallis. $P < 0,05$ se consideró estadísticamente significativo.

Resultados: Los resultados mostraron que el 65.56% de los pacientes se encontraron satisfechos luego de ser atendidos. Además, la media de la percepción de la calidad de los servicios prestados fue mayor a la de las expectativa en todas las dimensiones evaluadas. La brecha de satisfacción más alta fue de Capacidad de respuesta y la más baja, de Fiabilidad. Se halló insatisfacción en relación al factor tiempo y a la amabilidad prestada por parte del personal de atención.

Conclusión: De acuerdo a los resultados obtenidos, es necesario realizar un plan de acción en relación a las preguntas “Que la consulta se realice en el horario programado”, “Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente” y “Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad” de la encuesta Servqual, con el fin de aumentar el número de pacientes satisfechos en futuras atenciones.

Palabras clave: Calidad de servicio; Atención odontológica; Centro odontológico universitario; Satisfacción del paciente; Servqual.

Level of patient's satisfaction attended by undergraduate students in private university dental centers at Lima Metropolitana (Peru), in the year 2019

ABSTRACT

Objective: Measure the satisfaction of patients attended by undergraduate students in private university dental centers at Lima Metropolitana (Peru), in the year 2019, using the modified Servqual tool.

Materials and methods: This was a descriptive and observed cross-sectional study. 180 patients attended by undergraduate students in three private university dental centers in Lima Metropolitana participated in this study. The collected data were analyzed using the Stata® v14.2 program through statistical tests including Wilcoxon, Mann–Whitney and Kruskal-Wallis tests. $P < 0.05$ was considered statistically significant.

Results: Results showed that 65.56% of the patients were satisfied after being treated. In addition, on average, the perception of the quality of the services provided was greater than the expectation in all the dimensions evaluated. The highest quality gap was Responsiveness and Reliability, the lowest. Dissatisfaction was found regarding the time factor and the kindness provided by the care staff.

Conclusion: According to the results obtained, it is necessary to carry out an action plan according to the questions "That the consultation be carried out at the scheduled time", "That your care is carried out respecting the programming and the order of arrival of the patient" and " That their privacy be respected during their care in the office" from the Servqual survey, in order to increase the number of satisfied patients in future care.

Keywords: Quality of Service; Dental care; Dental university center; Patient Satisfaction; Servqual.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	3
2.1 DISEÑO DEL ESTUDIO.....	3
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	3
2.3 CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	3
2.4 INSTRUMENTO SERVQUAL MODIFICADO.....	3
2.5 RECOLECCIÓN DE DATOS.....	5
2.6 PLAN DE ANÁLISIS.....	5
3. RESULTADOS.....	6
4. DISCUSIÓN.....	12
5. CONCLUSIONES.....	17
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	18
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Características sociodemográficas de los participantes de investigación en tres centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana en el año 2019 (n=180).....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 Asociación entre las características sociodemográficas del paciente y satisfacción</i>	<i>8</i>
<i>Tabla 3 Media y desviación estándar de las expectativas y percepciones del paciente en cada dimensión estudiada y satisfacción</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 4 Distribución de la percepción, expectativa y satisfacción por pregunta de cada dimensión del Servqual.....</i>	<i>10</i>

1. INTRODUCCIÓN

Según el informe de *National Institute of Dental and Craniofacial Research* ⁽¹⁾, publicado en el año 2004, la salud bucal es considerada como determinante de calidad de vida y un componente importante de la salud general. Al formar parte del derecho fundamental de la salud, como lo indican la Organización Mundial de la Salud (OMS) ⁽²⁾, Organización Panamericana de la Salud (OPS) ⁽³⁾, la Constitución Política del Perú ⁽⁴⁾ y descrito en el informe de Rueda G y Albuquerque A ⁽⁵⁾, es indispensable pensar en que debe ofrecerse una atención profesional y servicios de calidad en todo centro odontológico público o privado, en los cuales se incluyen a los centros odontológicos universitarios, donde es un alumno en proceso de formación académica quien atiende a las necesidades de los pacientes. Según diversos autores ^(6,7), una excelente forma de evaluar si existe calidad en la atención es determinar si los pacientes se encuentran satisfechos con la misma.

Mohan y col. ⁽⁷⁾ definen la satisfacción del paciente como “la emoción, sentimiento y percepción de una persona enferma hacia la prestación de los servicios de salud”, la cual puede ser medida mediante un instrumento de alta Fiabilidad como es el Servqual ⁽⁸⁾. Para lograr satisfacer a un paciente es necesario igualar o superar sus expectativas. Lo cual, según lo que indican Doyle y col. ⁽⁹⁾ Drury y col ⁽¹⁰⁾ y Palihawadana y col. ⁽¹¹⁾, trae consigo beneficiosas consecuencias como: fortalecer el vínculo entre el profesional de la salud y el paciente, logrando mejores resultados en los tratamientos; atraer nuevos clientes, atribuir prestigio al centro de salud y destacar el nombre del profesional que brinda la atención. Es por ello que la opinión del paciente se ha convertido en las últimas décadas en un indicador importante de calidad para la gestión de los servicios de salud ⁽¹²⁾.

Los centros odontológicos universitarios son entidades que prestan servicios sanitarios, por lo cual es muy importante que los docentes otorguen a sus alumnos las herramientas necesarias para poder atender exitosamente las problemáticas de salud a las que se enfrenten. La educación en odontología en pregrado ha ido mejorando con el tiempo; ha pasado de una enseñanza tradicional (donde la primera práctica clínica se realizaba en personas que presentaban algún tipo de dolencia en la cavidad oral), a una con previa tecnología virtual

(simuladores)⁽¹³⁾ y de aprendizaje basado en evidencia ⁽¹⁴⁾, demostrando el alumno mayor eficiencia y eficacia al enfrentarse a un caso clínico real, pero sobre todo, que se cuida la integridad y bienestar del paciente, y se vela por lograr su satisfacción en la atención.

Existen estudios realizados con el instrumento Servqual en clínicas y hospitales donde se prestan servicios odontológicos como por ejemplo el de Dopeykar y col.⁽¹⁵⁾, realizado en una clínica especializada odontológica de Irán, en el cual se demostró con ayuda del Servqual que la percepción de la calidad del servicio en este centro fue significativamente menor a las expectativas, al igual que en el estudio de Chang W y col.⁽¹⁶⁾, en el cual se evaluó la satisfacción en el sistema hospitalario de Taiwán. Por otro lado, un estudio realizado en Brasil en el año 2011, en un centro de seguro dental, cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad de la Atención Primaria de Salud ⁽¹⁷⁾, según la satisfacción de los pacientes adultos mayores. .

Sin embargo, existe escasa información sobre los centros odontológicos donde son alumnos, futuros profesionales de la salud, los que prestan el servicio odontológico y donde ponen en práctica las habilidades aprendidas en su ciclo universitario con el fin de tener éxito profesional a futuro. Por la importancia que tiene lograr la satisfacción de la población que acude a estos centros, tanto para el alumno, paciente y centro odontológico o entidad educativa, el objetivo principal de este estudio es evaluar la satisfacción de las personas que son atendidas en centros odontológicos universitarios privados por alumnos de pregrado de odontología a nivel de Lima Metropolitana en el año 2019.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño del estudio

El presente estudio fue descriptivo, de tipo transversal observacional.

2.2 Población y muestra

Participaron del estudio 180 pacientes atendidos en tres centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana en el año 2019 (60 por cada centro odontológico; Lima Norte, Centro y Sur). Los criterios de inclusión fueron: poseer edad igual o superior a 18, haber sido atendidos en el área de Odontología por estudiantes de Pregrado, no ser alumnos, parientes, amigos o conocidos de alumnos que se encuentren estudiando Odontología en alguno de los tres centros y que se encuentren en condiciones clínicas favorables para responder a las preguntas del instrumento de recolección de datos.

El tamaño de muestra se calculó con el programa Open Epi. Se asumió una proporción esperada del 50% para maximizar el tamaño de muestra posible, con una precisión del 10%. Con estas consideraciones, el tamaño de muestra objetivo fue de 97 personas, que considerando rechazos, aumentó a 110. Es decir, se debía encuestar a 37 pacientes por cada centro odontológico universitario (ubicados en Lima Norte, Centro y Sur ⁽¹⁸⁾, con el fin de obtener una muestra representativa de Lima Metropolitana). Se encuestaron finalmente a 60 personas por cada establecimiento. (Anexo 1).

2.3 Consideraciones éticas

La presente investigación fue revisada y aprobada por el Comité de Ética e Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) con código de aprobación: CEI/050-05-19 (Anexo 2). Asimismo, se guardó confidencialidad y se indicó a los participantes que los datos expuestos en las encuestas serían utilizados únicamente con fines de investigación.

2.4 Instrumento Servqual modificado

Encuesta con una escala de elementos múltiples modificada para medir la calidad del servicio odontológico en base a la satisfacción del consumidor, creada a partir de la encuesta

Servqual diseñada por Berry, Zeithaml y Parasuraman en el año 1988. La adaptación de este instrumento fue validada en Perú en el año 2012⁽¹⁹⁾ para la medición de la satisfacción de los usuarios externos en servicios de salud. La consistencia interna se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se halla que el coeficiente de confiabilidad global para todo el instrumento es de 0,984.

La encuesta se encuentra dividida en dos secciones. Una incluye 22 preguntas referentes a las expectativas del paciente antes de ingresar por primera vez al centro odontológico. La segunda, a la percepción del mismo luego de ser atendido. Las 22 preguntas se encuentra divididas en 5 dimensiones que dicta el Servqual original: Elementos tangibles (1-4), Fiabilidad (5-9), Capacidad de respuesta (10-13), Seguridad (14-17) y Empatía (18-22), valoradas en 7 posibilidades de respuesta, según la escala de Churchill (1979): totalmente en desacuerdo, muy en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo, bastante de acuerdo y totalmente de acuerdo. Cada dimensión hace referencia a la calidad de la entrega del servicio en distintas formas dentro del establecimiento. Elementos tangibles se refiere a las instalaciones físicas, equipo y apariencia física del personal; Fiabilidad, a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa; Capacidad de respuesta, a la disposición de ayudar y brindar un servicio rápido; Seguridad, al conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y Empatía, a la atención individualizada y cuidadosa que la empresa brinda a sus clientes.

Según Berry, Zeithaml y Parasuraman, para lograr satisfacer a un paciente es necesario igualar o superar sus expectativas, por ello la encuesta se basa en la diferencia de: “Percepción del servicio – Expectativa del servicio = Satisfacción”. “Satisfecho” es considerado todo resultado valorizado en cero o mayor a cero e “insatisfecho”, cualquier resultado menor a cero. Servqual no solo permite hallar si una persona se encuentra satisfecha o no con un servicio, mediante la resta de la media de las preguntas de percepción (suma de los valores de percepción entre veintidós que se refieren al total del número de preguntas) y la media de las preguntas de expectativa (suma de los valores de percepción entre veintidós); sino que también permite hallar la media de satisfacción / insatisfacción de la población de estudio por dimensión. Este se logra mediante la suma de los valores resultantes de la diferencia entre la media de la percepción y la media de la expectativa de las preguntas pertenecientes a cada dimensión, dividida entre el número de participantes. Asimismo, permite hallar la media de satisfacción/insatisfacción por pregunta, mediante la

suma de los valores resultantes de la diferencia de percepción y expectativa por participante, dividida entre el número de participantes.

2.5 Recolección de datos

Los datos fueron recolectados por el investigador del presente estudio mediante dos instrumentos. El primero contiene espacios para completar datos sociodemográficos de cada participante: sexo, edad, grado de instrucción y a qué zona geográfica de Lima Metropolitana pertenece el centro odontológico universitario al que acude (Norte, Centro o Sur) (Anexo 4). El segundo, fue el Instrumento Servqual modificado (Anexo 5).

El llenado de la encuesta fue heteroadministrada, las preguntas fueron formuladas y las respuestas del participante, marcadas por el investigador en las hojas de la encuesta. Previo a la encuesta se solicitó una firma en la ficha de consentimiento informado (Anexo 3) para iniciar con la toma de datos.

Las encuestas fueron tomadas fuera de los establecimientos con el fin de no crear sesgo de respuesta por encontrarse el encuestado dentro de este. Es por lo mismo, que no existió necesidad de obtener algún tipo de permiso por parte de los centros universitarios.

Los datos recolectados de las encuestas bien llenadas, que incluían datos completos y con firma en el consentimiento informado, fueron digitados por el investigador en un archivo en Microsoft Excel ® 2013 (15.0) y fueron revisados y confirmados por tres diferentes personas ajenas al presente estudio para disminuir sesgos o errores en la consolidación de la información. Asimismo, para agrupar la edad de los participantes según categorías en dicho documento, se siguió el modelo de las etapas de desarrollo humano según Havighurst (1972) ⁽²⁰⁾.

2.6 Plan de análisis

Para responder a los objetivos del estudio, los datos digitados en el archivo de Microsoft Excel ® 2013 (15.0), fueron procesados por medio del programa estadístico Stata ® v14.2. Se procedió a estudiar las variables de forma categórica para las variables sexo, edad y grado de instrucción y numérica para las variables expectativa, percepción y grado de instrucción

(diferencia de percepción y expectativa) y, de esta manera, realizar un análisis según medias como lo indica el Servqual.

Se realizó un análisis univariado de la distribución de frecuencias absolutas y porcentaje de la variable principal “satisfacción del paciente” y covariables “sexo, edad y grado de instrucción”, para describir las características de las variables por separado.

Además, se realizó un análisis bivariado entre las mismas con el fin de obtener un análisis mediante tablas cruzadas. Se empleó las pruebas no paramétricas U de Mann Whitney (para el análisis de variables de dos categorías) y la prueba de Kruskal Wallis (para el análisis de variables de más de dos categorías) para contrastar grupos con características diferentes y con una distribución no normal.

Asimismo, se realizó un análisis bivariado entre las expectativas, percepciones y satisfacción con cada una de las dimensiones. Para ello se empleó la prueba no paramétrica Wilcoxon, pues las expectativas y percepciones hace referencia a la valoración numérica de una misma persona en dos momentos distintos (antes y después de la atención odontológica).

Para el análisis de la expectativa según dimensiones, se halló la media y desviación estándar de los valores obtenidos de las respuestas otorgadas por los participantes, al igual que para el análisis de percepción. Y para el análisis de la satisfacción se realizó la resta entre la media de la percepción y expectativa.

Por último, para el análisis de la expectativa y percepción según pregunta formulada, se halló mediante el resultado obtenido de la media de la suma de los valores otorgados por los participantes en cada grupo de preguntas formuladas, dividido entre el número de preguntas. Este procedimiento, en relación a expectativa, percepción y satisfacción respectivamente.

3. RESULTADOS

La Tabla 1 presenta los datos sociodemográficos de los participantes, incluyendo el porcentaje de personas que finalmente estuvieron satisfechas o no después de la atención.

La Tabla 2 presenta la comparación entre las características sociodemográficas del paciente y la satisfacción. Las pruebas de U de Mann Whitney y Kruskal-Wallis demostraron que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre la variable principal y distribución de las covariables ($p < 0.05$). Además, la desviación estándar en las tres variables son grandes y, al compararlas entre categorías, no se haya gran diferencia.

La Tabla 3 muestra la media de las expectativas y percepciones en cada dimensión de Servqual. La media más alta y más baja de las expectativas fueron elementos tangibles y seguridad respectivamente, al igual que en las percepciones. Y el mejor resultado en relación a las brechas de calidad se halló en Capacidad de respuesta, donde la diferencia entre Percepción y Expectativa es mayor. La prueba de Wilcoxon demostró que existe diferencia estadísticamente significativa en todas las dimensiones al comparar la distribución de expectativa y percepción ($p < 0.05$)

La Tabla 4 presenta la media de expectativas, percepciones y satisfacción de los pacientes encuestados según cada pregunta formulada de la encuesta Servqual. Se encontró como resultado “insatisfacción”, respecto a lo evaluado, en las preguntas “Que la consulta se realice en el horario programado”, “Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente” y “Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad”.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los participantes de investigación en tres centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana en el año 2019 (n=180)

Variable	Categorías	n (%)
Sexo	Masculino	65 (36.11)
	Femenino	115 (63.89)
Edad	Jóvenes (18-35 años)	80 (44.44)
	Adultos (36-60 años)	76 (42.22)
	Edad Mayor (61 años a más)	24 (13.33)
Grado de Instrucción	Primaria	7(3.89)
	Secundaria	61 (33.89)
	Superior	112 (62.22)
Satisfacción del paciente	Satisfecho	118 (65.56)
	Insatisfecho	62 (34.44)
	Expectativa *	6.22 (0.94)
	Percepción *	6.39 (1.15)
	Satisfacción *	0.17 (1.24)

*Media (D.E)

Tabla 2

Comparación entre las características sociodemográficas del paciente y satisfacción

Variables	Satisfacción		p
	Media	D.E.	
Sexo			
Masculino	0.10	1.14	0.130*
Femenino	0.22	1.30	
Total	0.17	1.24	
Edad			
18-35 años	-0.45	2.08	0.270**
36-60 años	0.17	1.28	
61 años a más	0.21	1.16	
Total	0.17	1.24	
Grado de instrucción			
Primaria	0.32	0.84	0.786**
Secundaria	0.20	1.26	
Superior	-0.40	2.00	
Total	0.17	1.24	

Prueba de U de Mann Whitney y Kruskal-Wallis***

Nivel de significancia estadística, ($p < 0.05$)

Tabla 3

Media y desviación estándar de las expectativas y percepciones del paciente en cada dimensión estudiada y satisfacción

Dimensión de calidad	Expectativa		Percepción		Percepción-Expectativa (Satisfacción)	p*
	Media	D.E.	Media	D.E.		
Elementos Tangibles	6.29	1.01	6.49	0.82	0.19	0.002
Fiabilidad	6.27	0.71	6.32	1.04	0.05	0.040
Capacidad de respuesta	6.19	0.78	6.42	0.98	0.23	<0.001
Seguridad	6.10	0.86	6.28	1.08	0.18	0.004
Empatía	6.24	0.78	6.46	0.97	0.22	<0.001
Total	6.22	0.94	6.39	1.15	0.18	<0.001

**Prueba de Wilcoxon*

Nivel de significancia estadística, ($p < 0.05$)

Tabla 4

Distribución de la percepción, expectativa y satisfacción por pregunta de cada dimensión del Servqual

Preguntas	E*	P*	P-E
Elementos Tangibles			
1. Que la señalización del centro odontológico universitario (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	6.3	6.54	0.24
2. Que el centro odontológico universitarios cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	6.43	6.56	0.13
3. Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.	6.26	6.51	0.26
4. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	6.18	6.33	0.15
Fiabilidad			
5. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	6.24	6.41	0.16
6. Que la consulta se realice en el horario programado.	6.21	6.11	-0.11
7. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.	6.22	6.2	-0.02
8. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio.	6.38	6.46	0.08
9. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.	6.27	6.42	0.15
Capacidad de respuesta			
10. Que la atención en caja sea rápida	6.14	6.31	0.17
11. Que la atención en admisión sea rápida	6.19	6.52	0.33
12. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida	6.21	6.43	0.21
13. Que la atención de seguridad y portería sea rápida	6.19	6.4	0.21
Seguridad			
14. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	6.06	5.94	-0.12
15. Que el alumno de odontología le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	6.09	6.35	0.26
16. Que el alumno de odontología le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	6.14	6.41	0.27
17. Que el alumno de odontología que atenderá su problema de salud le inspire confianza	6.12	6.43	0.31

*E=Expectativa, P=Percepción

Tabla 4

Distribución de la percepción, expectativa y satisfacción por pregunta de cada dimensión del Servqual (continuación)

Preguntas	E*	P*	P-E
Empatía			
18. Que el personal del centro odontológico universitario le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia	6.13	6.46	0.33
19. Que el alumno de odontología que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	6.19	6.32	0.14
20. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	6.27	6.47	0.2
21. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	6.3	6.53	0.23
22. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	6.34	6.53	0.19

*E=Expectativa, P=Percepción

4. DISCUSIÓN

La evaluación de la satisfacción del paciente es necesaria para una buena gestión de la calidad del servicio dentro de los centros odontológicos. Según diversos estudios ^(21, 22, 23), lograr alcanzar o superar las expectativas del paciente como consumidor repercute en una mejor relación odontólogo-paciente, éxito en los tratamientos y mantenimiento de su salud oral, así como lograr el éxito y supervivencia de la entidad prestadora del servicio. Esto, sumado a los pocos estudios que se han realizado en este tipo de centros odontológicos son las razones por las cuales el presente estudio tuvo como objetivo principal evaluar la satisfacción de las personas que son atendidas por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados a nivel de Lima Metropolitana, en el año 2019.

Las herramientas multidimensionales más aceptadas y utilizadas por investigadores para la medición de calidad de servicio que se presta en estos establecimientos, son la encuesta SERVPERF, creada por Cronin & Taylor (1994) ⁽²⁴⁾, en la cual utilizan la percepción objetiva de calidad para su medición y Servqual, creada por Berry, Zeithaml y Parasuraman (1988) que mide la satisfacción del cliente, indicador subjetivo de calidad. El instrumento Servqual modificado para medir la satisfacción de los usuarios externos en servicios de salud es el que se utilizó en este estudio, por su alta confiabilidad, validez y aplicabilidad (Alfa de Cronbach global, de 0.984).

Los autores del Servqual citan a Oliver (1981) para definir “satisfacción del cliente” como el “estado psicológico que resulta cuando la emoción que rodea la percepción no confirmada se compara con los sentimientos previos del consumidor sobre la experiencia de consumo” ⁽⁸⁾. E indican que es posible adaptar su instrumento para responder al problema del estudio en discusión; por ejemplo, Reza M y Salehi S ⁽²⁵⁾ lo modificaron para identificar factores que afectan la satisfacción del paciente en el servicio médico en un departamento de emergencias en Irán, Freitas L et al. ⁽¹⁷⁾, para evaluar la calidad de la atención primaria de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios mayores en Brasil, Chang W, et al. ⁽¹⁶⁾, para determinar las diferencias en la calidad de servicio percibida por el paciente entre dos tipos de centros de atención dental en Taiwán.

El presente estudio evaluó la satisfacción del paciente en centros odontológicos universitarios, en pregrado, donde se halló que el 65,56% de los pacientes se encuentran satisfechos. Este resultado se asemeja al obtenido por Miranda JC, en el cual se obtuvo un porcentaje de satisfacción del 61.5% en la clínica universitaria Juchiman (pregrado), en México ⁽²⁶⁾ y al de Lora I y col. donde se obtuvo un número más elevado, 99,3% ⁽²⁷⁾ de personas satisfechas, en una clínica universitaria de Cartagena. Por otro lado, difiere del obtenido por Gutierrez A, et al. ⁽²⁸⁾, quien indicó en su estudio que el 44 % de los pacientes se encontraron satisfechos y en el de Cárdenas J ⁽²⁹⁾, donde se halló la satisfacción de tan solo el 28%. La diferencia entre los porcentajes de satisfacción podría estar relacionada a la presencia de una mayor satisfacción en centros privados que en públicos, pues los dos primeros pertenecen al sistema privado y los dos últimos, al público. Esta diferencia de porcentaje de satisfacción encontrada en centros privados y públicos fue encontrada también en el estudio de Espejo D ⁽³⁰⁾ en el cual se halló una media de 6.00 puntos (con un máximo de 7) de satisfacción global en una clínica privada, en comparación a la obtenida en el hospital, con 5.18 puntos. Asimismo, este 65,56% encontrado en el estudio podría indicarnos que existe un elevado porcentaje de satisfacción de los pacientes al ser atendidos por alumnos de pregrado e incluso mayor al encontrado en otros países latinoamericanos.

Se halló mayor satisfacción en las dimensiones de Capacidad de respuesta y Empatía y en las preguntas "Que la atención en admisión sea rápida" y "Que el personal del centro odontológico universitario lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia". En un estudio realizado en el Reino Unido ⁽¹¹⁾ se hallaron las mismas dimensiones con la mayor media de satisfacción, al igual que en un estudio realizado en un centro odontológico universitario de Cuenca (Ecuador) ⁽³¹⁾ y en la Universidad Privada de Tacna (Perú) ⁽³²⁾, en el año 2016. Dos estudios realizados en Lima Metropolitana mencionan que la ocupación y el ingreso económico repercuten en el tipo de centro odontológico de elección ⁽³³⁾ y que la exigencia de calidad se relaciona con el precio de los tratamientos odontológicos ⁽³⁴⁾. Esta información podría indicar que los pacientes que acuden a estos centros universitarios odontológicos, en su mayoría, son personas de menores ingresos económicos que los que acuden a consultorios o clínicas privadas y que los mismos suelen tener expectativas ni altas, ni bajas pues los precios de los tratamientos en estos centros son menores que en clínicas o consultorios privados. Sin embargo, en este estudio se observa que existe una media de expectativa total de 6.22 (con valor máximo de 7), la cual es una

medida de expectativa alta, por lo cual podríamos intuir que los pacientes que actualmente acuden a estos centros, son personas de diversos niveles económicos y todos buscan atención de calidad. Y que, en efecto, se está entregando uno de calidad pues se obtuvo una media de percepción total de 6.39, logrando satisfacer al 65.56% de los pacientes.

Para hallar específicamente qué medidas correctivas se deben plantear para obtener una mejora en la prestación de un servicio y traer consigo mayor cantidad de pacientes satisfechos, es necesario identificar qué dimensiones tienen un valor negativo en la diferencia de la resta entre percepción y expectativa pues esto significaría que el servicio prestado no fue percibido tan bueno como se esperaba o, de lo contrario, cuáles presentan un menor resultado, pues lo ideal es que el resultado de satisfacción se acerque al valor 7 pues esto significaría que fue percibido mucho mejor de lo esperado y, de esta manera, el cliente lo recomendaría a otros ^(5,6,7). En este estudio, Capacidad de respuesta y Empatía son las dimensiones donde existe una mejor percepción sobre las expectativas que se tuvieron en un inicio, a comparación de las otras dimensiones. Este resultado se asemeja al de Palihawadana D ⁽¹¹⁾, donde las dimensiones en las que obtuvieron un mayor puntaje de satisfacción fueron “la disposición para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido” (Capacidad de respuesta) y “la atención individualizada y cuidadosa que las empresas brindan a sus clientes/ pacientes” (empatía). Estos dos estudios tienen resultados diferentes al de Rocha J ⁽³⁵⁾, en el cual se halló una media de satisfacción mayor en las dimensiones de Fiabilidad y Seguridad y el de Dopeykar N ⁽¹⁵⁾, en el cual se halló Seguridad como la dimensión de mayor satisfacción. Seguridad y Fiabilidad con una media resultante de 0,18 y 0,05 puntos respectivamente son las dos dimensiones en el presente estudio que presentan menor puntaje en la media de satisfacción, lo cual podría indicarnos que, en promedio, las personas se encuentran menos contentas en relación a la prestación del servicio de estas dimensiones en comparación a otras. Estas involucran “el conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza” y “la capacidad del alumno de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa”, respectivamente. Esto significa que los alumnos deben trabajar aún más en mejorar sus habilidades motoras para desenvolverse mejor en la práctica clínica y, por otro lado, sus habilidades blandas, al igual que el personal colaborador (admisión, seguridad y limpieza), para entablar una mejor relación con el paciente (cliente).

Según expertos en Endomarketing, Berry y Parasuraman, Gronroos y Rafhig ⁽³⁶⁾, y Ahmed ⁽³⁷⁾, la satisfacción del cliente interno conlleva a lograr la satisfacción del externo. Y esto implica que los trabajadores de las empresas conozcan bien y se sientan a gusto con su trabajo y comprometidos con las metas de la empresa. Según el modelo de Berry y Parasuraman, es necesario trabajar siete elementos para lograr esto: darles a conocer la visión de la empresa con entusiasmo, contratar a los mejores talentos, realizar una constante capacitación del personal, trabajar en equipo, que exista libertad sin olvidar el reglamento de la empresa, reconocer el esfuerzo con incentivos y cubrir siempre las necesidades de sus trabajadores pues ellos son también considerados “clientes”. Tomando como referencia un estudio similar, realizado por Rubín M ⁽³⁷⁾ sería posible aplicar el Endomarketing en los centros odontológicos universitarios a nivel de Lima Metropolitana, con el fin de mejorar la calidad de la entrega de servicios por parte del personal colaborador.

Y, con respecto a la capacidad psicomotora de los alumnos, esto será posible únicamente logrando su propia seguridad en la habilidad y capacidad en el manejo del paciente y de cada uno de los tratamientos que realiza. En los últimos años se han estudiado diferentes formas de desarrollar estas habilidades con alumnos de pregrado y han resultado ser efectivas y muy bien recibidas por parte de los mismos ^(38, 39). Los dos tipos de herramientas de innovación virtual utilizadas para el aprendizaje de conceptos y destrezas clínicas en Odontología que se plantean en diversos estudios son la simulación digital ⁽⁴⁰⁾ y las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación) ⁽⁴¹⁾.

Al evaluar la comparación entre las características sociodemográficas del paciente con la satisfacción se encontró que no existe una diferencia estadísticamente significativa entre ambos. Por otro lado, estudios como el de Dopeykar N y col. ⁽¹⁵⁾ Jhon J y col. ⁽⁴²⁾ y Chang W y col. ⁽¹⁶⁾ encontraron diferencia entre las covariables edad, sexo y grado de instrucción y satisfacción, respectivamente. Sin embargo, aún no queda claro si existe realmente una relación entre ellos, por lo cual se sugiere realizar mayor cantidad de estudios que evalúen su asociación.

En relación a las medias resultantes de la satisfacción por pregunta formulada, se halló la mayor media de satisfacción en las preguntas 11, 17 y 18. Esto quiere decir que las personas, en promedio, se encuentran más contentas con la rapidez en la atención en caja, la confianza que le inspira el alumno que lo atendió y con la amabilidad, respeto y paciencia que les

ofrece el personal de atención. Por otro lado, se halló insatisfacción en las preguntas “Que la consulta se realice en el horario programado”, “Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente” y “Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad”. Esto nos indica que es necesario poner énfasis en la gestión del proceso de atención con el fin de que se lleve a cabo de una manera más rápida y eficiente y evaluar la manera de otorgar mayor privacidad en las consultas; ello con el fin de generar mayor cantidad de personas satisfechas en futuras atenciones. En varios estudios como los de Rocha J ⁽³⁵⁾ y Jhon J ⁽⁴³⁾ los participantes se encontraron insatisfechos en todas las preguntas formuladas o en la mayoría, como en el de Palihawadana D ⁽¹¹⁾. Esto podría indicar que en Lima Metropolitana se tiene una buena percepción de calidad de servicio en relación a las expectativas que se tenían antes de llegar a los centros universitarios en comparación a los centros odontológicos de otros estudios, lo cual podría conllevar a consolidar una buena reputación de los centros universitarios y la recomendación a nuevos clientes. Además, este análisis permite identificar específicamente cuáles son las preguntas donde se halla insatisfacción y es necesario modificar. Los pacientes encuestados indicaron estar insatisfechos en relación a la hora de ingreso a su consulta, pues no se respeta la hora ni orden programado. Esto podría estar ocurriendo debido a que los alumnos no están calculando bien sus tiempos o citan más pacientes de los que deberían con el fin de cumplir el record que se les pide para culminar con su ciclo académico de manera exitosa. Además, estos resultados nos indican que existe una deficiencia en la gestión del proceso de atención, que inicia desde la llegada del paciente al centro de salud hasta el ingreso a su consulta. Es por ello que sería recomendable que se realice el estudio de los procesos incluidos en cada establecimiento y así poder establecer cambios que generen una mayor eficiencia de los procesos y de las personas involucradas ⁽⁴⁴⁾. Asimismo, podría llevarse a cabo un control de entrada de los pacientes a consulta y se premie de manera mensual, como incentivo ⁽³⁵⁾, a los alumnos que respeten los horarios de citas establecidos, pues de esta manera se podría despertar un interés por parte de los alumnos y lograr que se organicen mejor. Otra alternativa podría ser disminuir el record clínico que se solicita y realizar la evaluación por calidad y no tanto por cantidad de tratamientos, la cual podría resultar un tanto complicada de culminar en los cinco meses del ciclo regular, que podría conllevar al alumno por pensar únicamente en acabar con el record y olvidarse de la calidad del servicio y tratamiento ofrecido y, finalmente, de la satisfacción del cliente. Además, se halló descontento en cuanto a la privacidad ofrecida en la consulta. Esto podría estar ocurriendo pues algunos alumnos

que quieren observar tratamientos con el fin de aprender, se dirigen a observar los de los pacientes de sus compañeros sin el consentimiento de los mismos. Por otro lado, se encuentran los profesores, quienes con el fin de mostrar algún tratamiento como ejemplo de enseñanza, se olvidan de que el paciente podría sentirse incómodo y realizan una demostración sin antes consultarlo con el mismo. Una forma de no afectar su privacidad podría resultar a partir de un previo consentimiento verbal o escrito al paciente involucrado. Otra forma adicional podría resultar de una mejor distribución de los sillones dentales.

La presente investigación se enfoca en el juicio o actitud global del consumidor o paciente con el servicio, pero sería recomendable que se realicen estudios con el fin de obtener también el porcentaje de satisfacción de todo aquel que participa dentro de los establecimientos odontológicos universitarios privados a nivel de Lima Metropolitana, pues según la especialista Fernández ⁽⁴⁵⁾ “la calidad de servicio se debe medir no solo en base a las expectativas y percepciones de los usuarios, sino que también a la satisfacción de los empleadores y proveedores, para obtener un análisis más completo de la calidad de servicio de un establecimiento en particular”.

No obstante, este estudio ofrece información importante para los alumnos y personal administrativo de los centros odontológicos universitarios privados, sobre la satisfacción e insatisfacción de los pacientes al ser atendidos por alumnos de pregrado en Lima Metropolitana y hace un llamado a las pequeñas y grandes instituciones que ofrecen este servicio odontológico a realizar estudios de satisfacción de sus pacientes para lograr una mejora de la misma con el tiempo y de manera continua. Este estudio muestra datos concretos que requieren de un plan de intervención a nivel de Lima Metropolitana, el cual permitiría lograr una mayor satisfacción en la población que acude a estos centros, una mayor cantidad de personas satisfechas, una mejor fiabilidad, seguridad y empatía del alumno en la entrega del servicio odontológico e implementación de una reorganización de los elementos tangibles del establecimiento por la comodidad del paciente, además de la capacidad de respuesta del personal colaborador y administrativo. Asimismo, demuestra que el instrumento Servqual es una herramienta de gran utilidad para velar siempre por una mejor entrega de la calidad de servicio en salud y lograr consigo satisfacer las demandas del paciente previa, durante y post-tratamiento.

4. CONCLUSIONES

Los estudiantes de Odontología de pregrado brindan una adecuada atención a sus pacientes en los centros odontológicos universitarios privados a nivel de Lima Metropolitana pues, según lo que indica los resultados, la percepción de la calidad del servicio ofrecido igualó y/o sobrepasó la expectativa del 65,56% de los participantes.

Se halló insatisfacción en las dimensiones Seguridad (conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza) y Fiabilidad (capacidad del alumno de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa). Y en las preguntas “Que la consulta se realice en el horario programado”, “Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente” y “Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad”. Esto trae consigo la necesidad de implementar medidas de mejora para agilizar los tiempos en la atención, mediante la gestión de procesos y entrega de incentivos, y de implementar nuevas técnicas en el proceso de aprendizaje del alumno para mejorar habilidades psicomotoras con cursos de ABP o ABC, simulación y con ayuda de las nuevas TICs.

No se halló diferencia estadísticamente significativa entre las características sociodemográficas sexo, edad y grado de instrucción y satisfacción, considerando un p valor $< 0,05$ como significancia estadística.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Department of Health and Human Services. National Institute of Dental and Craniofacial Research. Oral health in America: a report of the surgeon general. 2000. 1-13. Disponible en: <https://www.nidcr.nih.gov/sites/default/files/2017-10/hck1ocv.%40www.surgeon.fullrpt.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud [sede Web]. [Acceso 15 de Marzo del 2020]. Salud bucodental. Disponible en: https://www.who.int/topics/oral_health/es/
3. Organización Panamericana de la Salud [Sede Web]. [Acceso 15 de Marzo del 2020]. La Salud Bucodental es esencial para la salud General. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8387:2013-oral-health-vital-overall-health&Itemid=135&lang=es
4. Constitución Política del Perú. 1993. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_per_const_sp.pdf
5. Rueda G, Albuquerque A. La salud bucal como derecho humano y bien ético. Revista Latinoamericana de Bioética. 2016; 17(1): 36-59. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v17n1/v17n1a03.pdf>
6. Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, et al. Assessing quality of health services with the Servqual model in Iran. A systematic review and meta-analysis. Int J Qual Health Care. 2018; 30(2):82-89. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29408970>
7. Al-Abri R., Al-Balushi A. Patient Satisfaction Survey as a Tool Towards Quality Improvement. Oman Med J. 2014; 29 (1):3-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/#r9>
8. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. Servqual: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing. 1988. 64(1):12-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf

27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

9. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. 2013; 3(1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3549241/>
10. Drudy D, Adamo P, Cloeren M, Hegmann K, et al. Patient Satisfaction Measurement in Occupational and Environmental Medicine Practice. *JOEM*. 2018; 60(5):227-231. Disponible en: https://journals.lww.com/joem/fulltext/2018/05000/Patient_Satisfaction_Measurement_in_Occupational.12.aspx#R1-12
11. Paliawadana D, Barnes B. The measurement and management of service quality in dental healthcare. *Health Services Management Centre*. 2004; 17:229–236. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15527538/>
12. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Soc Sci Med*. 1997; 45(12):1829-1843.
13. Mirhgani I, Mushtaq F, Allsop M, Al-Saud L, et al. Capturing differences in dental training using a virtual reality simulator. *Eur J Dent Educ*. 2016; 22(1):67-71. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Capturing+differences+in+dental+training+using+a+virtual+reality+simulator>
14. Najafi N, Asgari I. Effectiveness of a program on evidence-based dentistry in dental students. *J Educ Health Promot*. 2017; 6:34. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5441196/>
15. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, et al. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J*. 2018; 15(6):430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/#ref5>
16. Chang W, Chang Y, Hsiao H. Effects of the Hospital Gradation System on Patient Behavior and Satisfaction: An Investigation of Dental Health Care. *Iran J Public Health*. 2015; 44(2):287-289. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4401891/>

17. Freitas L, López P, Medeiros K, Barbosa C. Primary health care quality assessment according to the level of satisfaction of elderly users. RGE. 2019; 40. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rgef/v40/en_1983-1447-rgef-40-e20180389.pdf

18. INEI. Caracterización de Lima Metropolitana. SINEACE. 19 páginas. Gráfico 1: Distritos de Lima Metropolitana; p. 4. Disponible en: <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2018/04/Caracterizaci%C3%B3n-de-la-regi%C3%B3n-Lima-metropolitana-2018-Sineace.pdf>

19. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): 88-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>

20. Cantero M, Delgado B, Gión S, González C, Martínez A, Navarro I, et al. Psicología del desarrollo humano: del nacimiento a la vejez. España: Editorial Club Universitario. 2012. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=BZHvDQAAQBAJ&pg=PA281&dq=psicologia+del+desarrollo+humano+del+nacimiento+a+la+vejez+havighurst&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwix7Zm5pqriAhWw2FkKHYM0AswQ6AEIJzAA#v=onepage&q=psicologia%20del%20desarrollo%20humano%20del%20nacimiento&f=false>

21. Kotler P. Armstrong G. Fundamentos de Marketing. México: Editorial Pearson. 6ta Edición. 2003. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=sLJXV_z8XC4C&pg=PA57&dq=satisfaccion+exit+o+de+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg39ud3vzkAhWMct8KHW_ECcUQ6AEISDAE#v=onepage&q=satisfaccion%20exit+o+de+empresa&f=false

22. Plaza MA. Modelo para la Gestión Estratégica de la Calidad Total. Editorial EOI. 2002. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=qdb5ZIsqj_4C&pg=PA101&dq=satisfaccion+exit+o+de+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg39ud3vzkAhWMct8KHW_ECcUQ6AEIUDAF#v=onepage&q=satisfaccion%20exit+o+de+empresa&f=false

23. Dutka A. Manual de AMA para la satisfacción del cliente. Argentina: Granica. 1998. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&pg=PA31&dq=satisfaccion+exit+o+de+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj>

g39ud3vzkAhWMct8KHW_ECcUQ6AEIYjAI#v=onepage&q=satisfaccion%20exito%20de%20empresa&f=false

24. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. 1994; 58(1):125-131. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality
25. Reza M, Salehi S. Emergency Department Patient Satisfaction Assessment using Modified SERVQUAL Model; a Cross-sectional Study. *Adv J Emerg Med*. 2019; 3(1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6548076/>
26. Miranda JC, Guzmán R, Morales M. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. *Horizonte sanitario*. 2014; 18(3). Disponible en: <http://www.revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
27. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol*. 2016; 12(23):31-40. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/332312868_Percepcion_de_Satisfaccion_y_Calidad_de_Servicios_Odontologicos_en_una_Clinica_Universitaria_de_Cartagena_Colombia
- 28.- Gutierrez A, Mendoza P. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. *An Fac Med*. 2019; 80(2):183-7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a08v80n2.pdf>
29. – Cárdenas J. Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. *Rev Exp Med*. 2016; 2(4). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5971591>
30. - Espejo D. 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 bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Iñiguez A. Satisfacción del usuario externo en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Cuenca durante el periodo Abril-Mayo 2018 [tesis de bachiller]. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca Unidad Académica de Salud y Bienestar; 2018. Disponible en:

<http://186.5.103.99/bitstream/reducacue/8327/1/TESIS%20TERMINADAA%20%282%29.pdf>

32. Celeste M. “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA ESPECIALIDAD DE ORTODONCIA EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA EN EL AÑO 2016” [tesis de bachiller]. Perú: Universidad Privada de Tacna; 2017. Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/183/1/Zanabria-Gonzales-Maria.pdf>

33. Alarcón R, León R. ACCESO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA E INEQUIDAD EN EL PERÚ EN EL AÑO 2015. OACTIVA UC Cuenca. 2018; 3(1):13-20. Disponible en: <http://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/143/181>

34. Flores C. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLINICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATOLICA, CHIMBOTE, 2018. [tesis de bachiller]. Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2018. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5846/ACTO_PROFESIONAL_INSTALACIONES_FLORES_PEREDA_CLAUDIA_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula J, et al. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. International Journal of Health Care Quality Assurance. 2017; 30(6):568-576. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28714836/>

36. Richard J, Bárbara R. Internal Marketing: Directions for Management. 1era. edición. Estados Unidos: Routledge; 2002.

37. Alencar S. Internal Marketing (IM): a literature review and research propositions for service excellence. BBR. 2010; 7(2): 99-115. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1230/123021648006.pdf>
38. Rubín M. Endomarketing en la mejora de la atención al cliente, área de consulta externa, Hospital Universitario de Guayaquil [tesis de bachiller]. Guayaquil: Repositorio Nacional en Ciencia y Tecnología; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2000/1/T-ULVR-1802.pdf>
39. Evaristo T, Chein S, Ortiz L, Cáceres L, Salcedo D, et al. Conocimiento, aplicación y apreciación de la tecnología de la información y comunicación (TIC) 2.0 de estudiantes y docentes de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Pregrado y posgrado. Odontol San Marquina. 2016; 19(1): 23-26. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/307143282_Conocimiento_aplicacion_y_apreciacion_de_la_Tecnologia_de_la_Informacion_y_Comunicacion_TIC_20_por_estudiantes_y_docentes_de_la_Facultad_de_Odontologia_de_la_Universidad_Nacional_Mayor_de_San_Marcos_P
40. Castro Y, Lara R. Percepción del blended learning en el proceso enseñanza aprendizaje por estudiantes del posgrado de Odontología. Educación Médica. 2018; 19(4):223-228. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S157518131730075X?token=8D4CBE7D320558C86B49A39EC20F7C32268D42C82B5EC5F2F66C712C3FBAA8DD740F9379A970834A4F443AC49E1A8A16>
41. Christiani J. La Simulación en la enseñanza en Odontología: Una herramienta de aprendizaje para la Seguridad del Paciente y la calidad de atención. Revista Facultad de Odontología. 2016; 10(1): 69-72. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/316071303_La_Simulacion_en_la_ensenanza_en_Odontologia_Una_herramienta_de_aprendizaje_para_la_Seguridad_del_Paciente_y_la_calidad_de_atencion

42. Maroto O. Nuevas tecnologías de información y comunicación para la enseñanza de la Odontología: Algunas consideraciones para los docentes. *Odovtos*. 2010; 12: 107-113. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4995/499550296016.pdf>
43. John, J., Yatim, F. and Mani, S. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Asia Pacific Journal of Public Health*. 2011; 23(5), 742-753.
44. Calero J, Rodríguez L, Barreto J. La calidad y el mejoramiento continuo: claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colomb Med*. 2008; 39(1):11-27. Diponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Colombiamedica/2008/vol39/Supl1delno1/2.pdf>
45. Fernández N. Calidad de la Atención Médica. Disponible en: <https://docplayer.es/393702-Calidad-de-la-atencion-medica-por-dra-nelida-fernandez-busso.html>

ANEXO 1

Cálculo del tamaño de muestra para el número de encuestas

Tamaño de la muestra para la frecuencia en una población

Tamaño de la población (para el factor de corrección de la población finita o fcp)(N): 1000000
 frecuencia % hipotética del factor del resultado en la población (p): 50% +/- 10
 Límites de confianza como % de 100(absolute +/- %)(d): 10%
 Efecto de diseño (para encuestas en grupo-EDFF): 1

Tamaño muestral (n) para Varios Niveles de Confianza

IntervaloConfianza (%)	Tamaño de la muestra
95%	97
80%	42
90%	68
97%	118
99%	166
99.9%	271
99.99%	379

Ecuación

Tamaño de la muestra $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2/Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p * (1-p)]$

Resultados de OpenEpi, versión 3, la calculadora de código abiertoSSPropor

Imprimir desde el navegador con ctrl-P

o seleccione el texto a copiar y pegar en otro programa

ANEXO 2

Carta de exoneración de Comité de Ética

CEI/090-05-19

Chorrillos, 28 mayo de 2019

Alumna:
Geng Ibarra Mayra
Carrera de Odontología
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
Presente.

PI044-19: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana en el año 2019.

Estimada investigadora:

Hemos recibido el protocolo de investigación con el levantamiento de observaciones los cuales han sido revisados en detalle. Luego de esta revisión el Comité de Ética e Investigación (CEI) de la facultad de Ciencias de la Salud, ha determinado que el proyecto está APROBADO y puede proceder con su ejecución.

A la investigadora se le solicita informar al Comité sobre cualquier cambio en el protocolo posterior a este dictamen. Del mismo modo, ante la aparición de cualquier evento o efecto -previsible o no- que comprometa la integridad y bienestar de las unidades de estudio, a la investigadora o a su equipo de investigación durante el curso de la implementación, estos deben de ser también informados inmediatamente a este comité. El comité se reserva el derecho de supervisar de manera inopinada la progresión de la investigación en cualquier momento y bajo cualquier modalidad. Nos permitimos recordar a la investigadora que la ejecución de un proyecto de investigación sin una aprobación ética vigente es una grave falta la cual puede ser sancionada con el cierre definitivo del estudio e imposibilidad de utilizar cualquier dato recolectado o generado en el mismo.

Esta aprobación tiene una duración de 18 meses a partir de la fecha de esta carta, la que puede ser renovada de ser requerido por los investigadores.

Sin otro particular, quedo de ustedes

Dr. Rodrigo Ruedón Herz
Presidente del Comité de Ética
Facultad de ciencias de la Salud

25 AÑOS
UPC
exigente, innova.

UPC

Universidad Peruana
de Ciencias Aplicadas

Avenida Alameda
San Marcos cuarta
2 Chorrillos
Lima 9 -
Puro T 511
311 3333
www.upc.edu.pe

exigente, innova

ANEXO 3

Consentimiento informado para el encuestado

Título del trabajo de investigación: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana, en el año 2019

Nombre del investigador: Mayra Alejandra Geng Ibarra

1. Introducción: A usted se le está invitando a participar de este proyecto de investigación el cual busca: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en los centros odontológicos de las universidades privadas a nivel de Lima Metropolitana-Perú, en el año 2019.

En el presente documento de consentimiento informado usted encontrará información importante relacionada a: la finalidad del estudio, lo que se le pedirá a usted que haga, los riesgos y/o beneficios de su participación, entre otros aspectos que le permitirán decidir si participa o no. Lea detenidamente este documento y siéntase usted con la libertad de hacer las preguntas que considere necesarias. Si usted decide participar de esta investigación, deberá colocar su nombre y firmar este documento; se le brindará una copia firmada y fechada.

2. Justificación del estudio

La importancia de este trabajo de investigación radica en dotar de información a las universidades y alumnos de pregrado de la Carrera de Odontología del país sobre la percepción que obtienen pacientes que son atendidos dentro de sus instituciones de la calidad en la prestación de sus servicios, en base a las expectativas que se tuvieron antes de ingresar a ellas por primera vez (satisfacción). Con el fin de mejorar la

Propuesta de Valor de sus instituciones e incrementar el nivel de satisfacción de los pacientes en futuras atenciones.

3. Procedimientos del estudio

En caso que usted aceptara participar en este estudio, los puntos a evaluar son los siguientes:

- Se le entregará una hoja de consentimiento informado en la cual deberá firmar para empezar con el llenado de la ficha de datos personales e instrumento Servqual modificado.
- Se le entregará una ficha de datos personales, la cual deberá ser completamente llenada.
- Por último, se le realizará las preguntas descritas en el instrumento Servqual modificado, a las cuales deberá responder con la mayor sinceridad posible, pues de ellas se obtendrán los resultados para identificar su satisfacción en base a la valoración que le otorgue a las preguntas de “expectativa” y “percepción”.

4. Riesgo

El participar en este estudio no implica riesgos, ya que los procedimientos a realizar son por medio del llenado de una ficha de datos personales e instrumento Servqual modificado. Se guardará confidencialidad con la información recolectada en la ficha de datos personales y en la encuesta.

5. Beneficios

No existe un beneficio directo por su participación en esta investigación.

6. Confidencialidad de la información

La información recolectada por la encuesta realizada se guardará con códigos de cada participante, ya que si los resultados fueran publicados no se mostraría la identidad de las personas que participaron de este estudio. Se mantendrá la absoluta confidencialidad con respecto a los datos e información que Ud. brindó en las encuestas.

7. Contacto en caso de consultas o comentarios

Contacto con los investigadores

Para comunicarse con el investigador de este estudio, podrá hacerlo con Mayra Alejandra Geng Ibarra, U201217527@upc.edu.pe o al teléfono 959682141.

Contacto con el asesor

Para contactar el asesor de este estudio Dr. Carlos Díaz del Olmo, puede escribir al correo electrónico pcodcdia@upc.edu.pe.

Comité de ética

Si usted tiene alguna duda sobre el estudio o siente que sus derechos fueron vulnerados, puede contactar al Presidente del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Dr. Rodrigo Rondón al teléfono 313-3333, anexo 2678 o al correo electrónico rodrigo.rondon@upc.pe.

El comité de ética está formado por personas externas al proyecto de investigación, cuya función es velar que se respete la dignidad y derecho de los participantes, según el diseño y desarrollo de la investigación.

Derecho a retirarse

Usted podrá retirarse en cualquier momento del estudio sin ninguna explicación al respecto.

Firma del participante:

Firma: _____

Fecha: _____

Nombre del investigador que administra el consentimiento

Firma: _____

Fecha: _____

ANEXO 4

Ficha de datos personales

DATOS PERSONALES:

SEXO	<ul style="list-style-type: none">▪ MASCULINO▪ FEMENINO
EDAD	_____ AÑOS
GRADO DE INSTRUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none">▪ PRIMARIA INCOMPLETA▪ PRIMARIA COMPLETA▪ SECUNDARIA INCOMPLETA▪ SECUNDARIA COMPLETA▪ SUPERIOR INCOMPLETA▪ SUPERIOR COMPLETA
ZONA GEOGRÁFICA DONDE SE UBICA EL CENTRO ODONTOLÓGICO UNIVERSITARIO PRIVADO AL QUE ACUDE	<ul style="list-style-type: none">▪ LIMA NORTE▪ LIMA CENTRO▪ LIMA SUR

ANEXO 5

Instrumento Servqual modificado

(Emilio Cabello & Jesús L. Chirinos, 2012)

PREGUNTAS Y PUNTAJE DEL INSTRUMENTO

A. EXPECTATIVA DEL SERVICIO:

Instrucciones:

A continuación, debe responder a cada enunciado que se formulará en relación a las expectativas que usted tuvo antes de ingresar por primera vez al centro odontológico universitario para recibir una atención con alumnos de pregrado. Indíquenos en qué medida cree que la afirmación es correcta, marcando con un aspa (x) del 1 al 7; donde 1 significa que está totalmente en desacuerdo, 2, muy en desacuerdo, 3, en desacuerdo, 4, indiferente, 5, de acuerdo, 6, bastante de acuerdo y 7, totalmente de acuerdo. No hay respuesta correcta o incorrecta, lo que nos interesa es que usted refleje con precisión las expectativas que se tuvieron antes de ser atendido. Responda con la mayor honestidad posible.

Preguntas	Valoración
Elementos Tangibles	
1. Que la señalización del centro odontológico universitario (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	1 2 3 4 5 6 7
2. Que el centro odontológico universitarios cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	1 2 3 4 5 6 7
3. Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.	1 2 3 4 5 6 7
4. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	1 2 3 4 5 6 7

Fiabilidad 5. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención 6. Que la consulta se realice en el horario programado 7. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente 8. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención 9. Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
Capacidad de respuesta 10. Que la atención en caja sea rápida 11. Que la atención en admisión sea rápida 12. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida 13. Que la atención de seguridad y portería sea rápida	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
Seguridad 14. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad 15. Que el alumno de odontología le realice un examen completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención 16. Que el alumno de odontología le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud 17. Que el alumno de odontología que atenderá su problema de salud le inspire confianza	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7
Empatía 18. Que el personal del centro odontológico universitario le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia 19. Que el alumno de odontología que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	1 2 3 4 5 6 7 1 2 3 4 5 6 7

20. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	1	2	3	4	5	6	7
21. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	1	2	3	4	5	6	7
22. Que el alumno de odontología le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	1	2	3	4	5	6	7

B. PERCEPCIÓN DEL SERVICIO:

Instrucciones:

Esta sección pretende reflejar la percepción que usted ha tenido de la calidad de servicio que se brinda dentro del centro odontológico universitario. Para cada enunciado nos indicará, por favor, hasta qué punto considera que posee las características descritas. Trace un círculo (O) alrededor del número 1 si usted está totalmente en desacuerdo, 2 si está muy en desacuerdo, 3, en desacuerdo, 4, indiferente, 5, de acuerdo, 6, bastante de acuerdo y 7, totalmente de acuerdo. No hay respuesta correcta o incorrecta, lo que nos interesa es que responda a los enunciados con la mayor honestidad posible.

Preguntas	Valoración						
Elementos Tangibles							
1. La señalización del centro odontológico universitario (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5	6	7
2. El centro odontológico contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5	6	7
3. El consultorio contó con los equipos y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5	6	7
	1	2	3	4	5	6	7

4. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	
Fiabilidad	
5. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	1 2 3 4 5 6 7
6. La consulta se realizó en el horario programado	1 2 3 4 5 6 7
7. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	1 2 3 4 5 6 7
8. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.	1 2 3 4 5 6 7
9. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	1 2 3 4 5 6 7
Capacidad de respuesta	
10. La atención en caja fue rápida	1 2 3 4 5 6 7
11. La atención en admisión fue rápida	1 2 3 4 5 6 7
12. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	1 2 3 4 5 6 7
13. La atención de seguridad y portería fue rápida	1 2 3 4 5 6 7
Seguridad	
14. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	1 2 3 4 5 6 7
15. El alumno de odontología le realizó un examen completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención	1 2 3 4 5 6 7
16. El alumno de odontología le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	1 2 3 4 5 6 7
17. El alumno de odontología que le atendió le inspiró confianza	1 2 3 4 5 6 7
Empatía	
18. El personal del centro odontológico universitario lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	1 2 3 4 5 6 7
19. El alumno de odontología que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud	1 2 3 4 5 6 7
20. El alumno de odontología le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	1 2 3 4 5 6 7
	1 2 3 4 5 6 7

<p>21. El alumno de odontología le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos</p>	<p>1 2 3 4 5 6 7</p>
<p>22. El alumno de odontología le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron</p>	