

## CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA CLÍNICA DENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

### QUALITY OF SERVICE AND LEVEL OF SATISFACTION OF EXTERNAL USERS OF THE DENTAL CLINIC OF THE TECHNOLOGICAL UNIVERSITY OF LOS ANDES

Sharon Yanina Bazán Abarca<sup>1</sup>  Rocío Meza-Salcedo<sup>1</sup> 

Alan Pérez-Valverde<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Tecnológica de los Andes-Abancay-Perú

<sup>2</sup>Seguro Social de Salud-Abancay-Perú

#### Correspondencia:

Mag. Rocío Meza Salcedo  
rmezas@utea.edu.pe

#### Como citar este artículo:

Bazán, S., Meza, R., & Pérez, A. (2023). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. *Hatun Yachay Wasi*, 2(1), 32 - 41. <https://doi.org/10.57107/hyw.v2i1.33>

#### RESUMEN

La calidad de atención al usuario externo, es una filosofía de gestión, enfocada a la satisfacción de los usuarios y por ende en la mejora continua y permanente de los servicios que se brindan, por ello el objetivo de este estudio fue determinar la calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes; este estudio tuvo un diseño no experimental y transeccional, con un nivel exploratorio-descriptivo; la muestra estuvo representada por 95 usuarios externos, donde se utilizó listas de cotejo como instrumentos de recolección de datos y la encuesta de SERVQHOS. La percepción de calidad de la clínica dental fue regular (62,5 %), 25 % lo percibió como bueno y 12,5 %, mala calidad; los pacientes manifestaron estar satisfechos en un 62,5 %. Se concluyó que la calidad del servicio en la clínica fue regular y el nivel de satisfacción bueno; además, cumplía tanto con los requerimientos normativos básicos sobre infraestructura y equipamiento acorde a un establecimiento de salud pertinentes al nivel I-3; así como, las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección.

**Palabras clave:** calidad de servicio, atención, satisfacción, usuario externo

#### ABSTRACT

The quality of attention to the external user, is a management philosophy, focused on the satisfaction of the users and therefore on the continuous and permanent improvement of the services that are provided, for this reason the aim of this study was to determine the quality of service and level of satisfaction of external users of the dental clinic of the Technological University of the Andes; This study had a non-experimental and cross-sectional design, with an exploratory-descriptive level; the sample was represented by 95 external users, where checklists were used as data collection instruments and the SERVQHOS survey. The perception of quality of the dental clinic was regular (62.5 %), 25 % perceived it as good and



12.5 %, poor quality; the patients stated that they were satisfied in 62.5 %. It was concluded that the quality of the service in the clinic was regular, and the level of satisfaction was good; In addition, it complied with both the basic regulatory requirements on infrastructure and equipment according to a health establishment relevant to level I-3, as well as the technical standards for biosafety and protection barriers.

**Keywords:** service quality, attention, satisfaction, external user

## INTRODUCCIÓN

La calidad en los programas y práctica dental en las escuelas clínicas se han enfatizado en el diente o en los procedimientos odontológicos, es decir, remoción completa de la caries, fijación de coronas, armonía de la oclusión, estética, retención de la dentición, formando parte de la calidad de la atención; sin embargo, la definición amplia de calidad del cuidado de la salud bucal debe basarse en los resultados de la práctica o programas públicos dentales, a nivel poblacional o de grupos, cuyo objetivo es mejorar la salud bucal y la función entre los pacientes atendidos (Hunt & Ojha, 2017).

Según Numpaque & Rocha, (2016) la calidad de atención está asociada con la calidad técnica cuya función es vigilar de que se cumplan las regulaciones y la adhesión a las normas sanitarias.

Debido a la ausencia de medidas y de datos registrados de manera habitual, los odontólogos y los responsables de las políticas de salud, no poseen los conocimientos en qué nivel la atención bucodental aportada es cónsona con la mejor evidencia disponible y si satisface los requisitos establecidos según las necesidades de sus pacientes. Diversas estrategias para medir la calidad de la atención bucodental y sus determinantes han ido apareciendo actualmente, enfatizando en la mejora en relación con la creación de medidas integrales de calidad en el cuidado dental (Righolt et al., 2019).

Uno de los instrumentos para evaluar la calidad de los servicios de atención hospitalaria, el cual

combina las expectativas y percepciones del paciente, es la escala SERVQHOS, derivada de la SERVPERF y desarrollada en España; esta escala evidencia un mejor comportamiento para medir la satisfacción del usuario, en el área hospitalaria, desde su percepción. Por ello, Castro, (2020) en México estudió la confiabilidad y validación de un cuestionario para medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, basada en el cuestionario SERVQHOS, con adaptación del instrumento original SERVQUAL, concluyendo que el instrumento es confiable y útil, para medir lo que se desea.

Así mismo, Marín et al. (2019) analizaron la calidad del Servicio de Enfermería mediante la aplicación de esta escala en 65 pacientes hospitalizados en la Fundación Cottolengo de la ciudad de Manta, Ecuador, concluyendo que los pacientes reportaron un nivel de satisfacción global de 86,1 % y 96,9 % de recomendación de la Fundación, la cual indica altos niveles de calidad percibida en dicha institución.

La evaluación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es importante porque analiza la calidad de atención, detecta y corrige fallas; además, ofrece información para mejorar la toma de decisiones sobre las prácticas y políticas de salud, ayudando al crecimiento y a acceso equitativo a los servicios de salud (Amaral et al., 2021; Scalzo et al., 2021).

Por otra parte, la satisfacción es un elemento

fundamental en la valoración del servicio prestado y del resultado final del cuidado. Su medición representa la consecuencia de la relación del profesional de salud con el paciente, que puede alterar la eficiencia de sus intervenciones y, por consiguiente, su calidad (Castro, 2020).

En el aspecto de la salud bucal, la satisfacción del usuario ha sido un parámetro de resultados muy utilizada en los estudios de calidad asistencial, tanto en los niveles de atención primaria como secundaria. Los factores que se relacionan con el perfil sociodemográfico del usuario, tales como aquellos relacionados con la distribución del servicio, infraestructura, gestión, acceso, continuación de la atención y comunicación del odontólogo con el paciente, han sido asociados a la satisfacción del usuario (Amaral et al., 2022).

Fabian et al. (2022) evaluaron la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de 150 pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020, mediante la encuesta SERVPERF (conformada por cinco dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (tres dimensiones). 93,3 % de ellos percibieron una alta calidad, 3,3 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad, por lo tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. Además, 96,7 % de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas. Se concluyó que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

La clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes tiene una finalidad docente y de prestaciones asistenciales competentes a la prevención, diagnósticos y tratamientos, por lo que el objetivo de este estudio fue determinar la calidad de servicio al usuario externo de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

## MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue observacional, descriptivo, retrospectivo, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 400 usuarios externos que acudieron a la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes durante primer semestre de 2022. La muestra fue probabilística, quienes cumplieron con los siguientes criterios de inclusión:

- paciente mayor de 18 años y menor de 60 años, del sexo masculino y femenino.

- paciente por lo menos con una cita cumplida en el momento de la encuesta y atendido en la Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Los criterios de exclusión fueron:

- pacientes que manifestaron su deseo de no ser encuestados.

- pacientes con discapacidad cognitiva o con trastornos mentales (esquizofrenia, depresión o bipolar).

- pacientes atendidos en el mismo periodo en otra clínica o centro odontológico.

La muestra final estuvo conformada por 96 usuarios. A todos los pacientes, se les aplicó la escala SERVQHOS de Mira et al. (1998) validado por Barragán y Manrique (2010); modificado para Odontología por FuentesRivera (2019); cuya validez externa se realizó por cinco expertos y la confiabilidad interna mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual fue 0.938. Consta de 19 ítems; esta escala engloba variables relacionadas con la calidad objetiva (nueve ítems) referente a aspectos más tangibles de la atención que pueden ser medibles o comprobados, tales como infraestructura, confort, dotación de equipos y variables relacionadas con la calidad subjetiva (10

ítems) sobre el trato, comunicación e información hacia el usuario por parte del personal de salud, es decir, ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, por lo que son difíciles de evaluar externamente debido a que solo se basan en la opinión del paciente. Presenta cinco alternativas de respuesta: *mucho peor de lo que esperaba*, *peor de lo que esperaba*, *como me lo esperaba*, *mejor de lo que esperaba* y *mucho mejor de lo que esperaba*, con una puntuación de 1 a 5; el mayor puntaje indica una mejor percepción del paciente respecto a la atención (Numpaque & Rocha, 2016).

Además, se evaluó la satisfacción global mediante una escala con cuatro alternativas de respuesta: *completamente insatisfecho* de 15 a 27 puntos; *insatisfecho* de 28 a 39 puntos; *ni satisfecho ni insatisfecho* de 40 a 51 puntos; *satisfecho* de 52 a

63 puntos y *completamente satisfecho* de 64 a 75 puntos (FuentesRivera, 2019).

La clínica odontológica universitaria se comparó bajo la norma de infraestructura y equipamiento de los establecimientos del primer nivel de atención y la norma técnica de bioseguridad en odontología, ambos del Ministerio de Salud del Perú (2015).

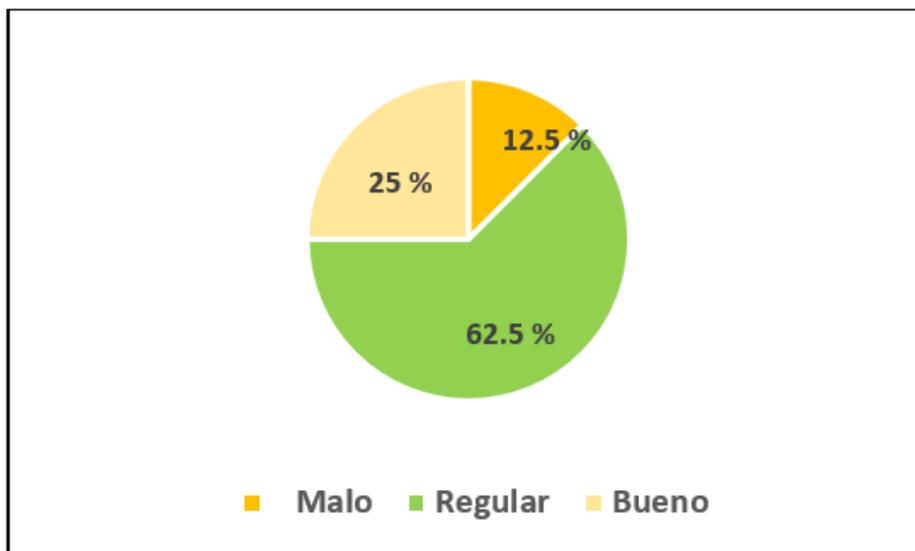
Los datos se procesaron y analizaron con el programa estadístico SPSS versión 23. Se realizaron estadísticos descriptivos.

## RESULTADOS

En cuanto a la percepción de la calidad en la clínica dental se observó que 62,5 % fue regular, 25 % buena y 12,5 % mala (Fig. 1).

**FIGURA 1**

*Percepción de la calidad de atención del usuario externo*



La Tabla 2 muestra las variables de calidad objetiva según la escala SERVQHOS, en el cual la mayoría de los encuestados respondieron la alternativa como me lo esperaba; sin embargo, la prevalencia fue entre 36 y 52 %. La categoría menos respondida fue mucho peor de lo que esperaba.

**TABLA 2***Variables de calidad objetiva según la escala SERVQHOS*

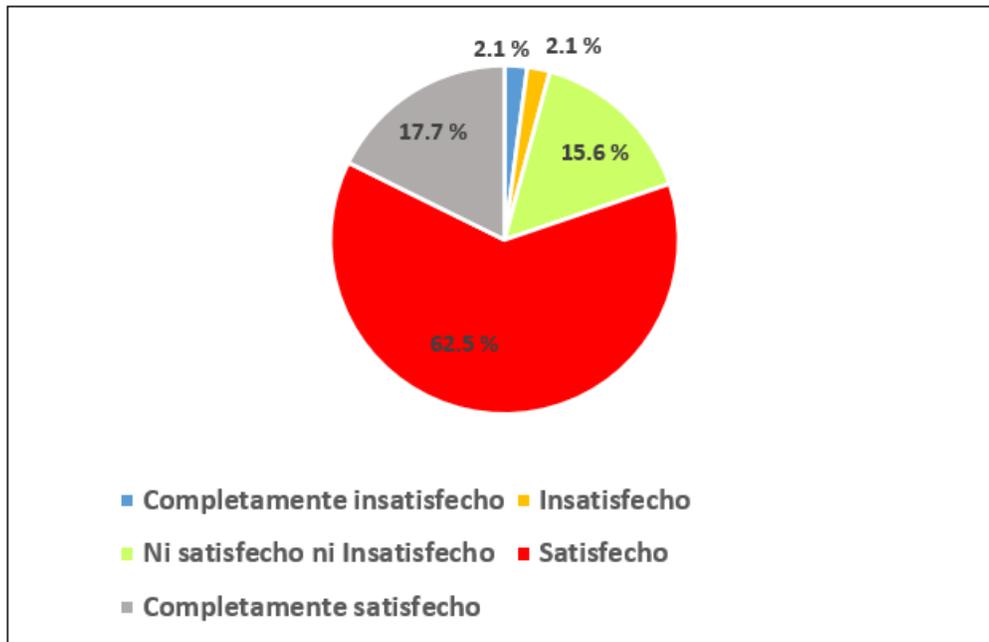
Calidad objetiva	Mucho peor de lo que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como me lo esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Duración de la atención	1	1,0	18	18,8	50	52,1	19	19,8	8	8,3
Puntualidad	2	2,1	9	9,4	41	42,7	27	28,1	17	17,7
Accesibilidad a la clínica	2	2,1	14	14,6	47	49,0	26	27,1	7	7,3
Tiempo de espera	2	2,1	16	16,7	47	49,0	23	24,0	8	8,3
Información del tratamiento	2	2,1	16	16,7	35	36,5	29	30,2	14	14,6
Apariencia de la clínica	2	2,1	23	24,0	41	42,7	20	20,8	10	10,4
Señalizaciones internas	3	3,1	18	18,8	40	41,7	23	24,0	12	12,5
Apariencia del personal	1	1,0	21	21,9	37	38,5	28	29,2	9	9,4
Tecnología	3	3,1	19	19,8	44	45,8	22	22,9	8	8,3

En la Tabla 3 se observa que las respuestas de las variables de calidad subjetiva tuvieron un comportamiento similar a las de calidad objetiva, es decir, la mayor prevalencia se obtuvo en la categoría como me lo esperaba.

**TABLA 3***Variables de la calidad subjetiva según la escala SERVQHOS*

Calidad subjetiva	Mucho peor de lo que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como me lo esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Interés del personal por cumplir lo ofrecido	1	1,0	11	11,5	49	51,0	22	22,9	13	13,5
Interés del personal solucionar su problema	1	1,0	20	20,8	32	33,3	29	30,2	14	14,6
Rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido	3	3,1	22	22,9	39	40,6	23	24,0	9	9,4
Disposición del personal	3	3,1	17	17,7	44	45,8	21	21,9	11	11,5
Confianza hacia el personal	1	1,0	13	13,5	42	43,8	28	29,2	12	12,5
Amabilidad del personal	2	2,1	13	13,5	33	34,4	31	32,3	17	17,7
Preparación del personal	1	1,0	13	13,5	39	40,6	30	31,3	13	13,5
Preparación del operador	1	1,0	9	9,4	41	42,7	33	34,4	12	12,5
Trato personalizado	1	1,0	10	10,4	44	45,8	32	33,3	9	9,4
Capacidad del personal para comprender sus necesidades	0	0,0	14	14,6	43	44,8	28	29,2	11	11,5

Se encontró que la satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental fue 62,5 %, donde 17,1% estuvo muy satisfecho, 15,6 % no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho, 2,1 % se encontraba insatisfecho y muy insatisfecho (Fig. 2).

**FIGURA 2***Nivel de satisfacción de los usuarios externos***DISCUSIÓN**

La calidad es considerada un componente importante en la diferencia y excelencia de los servicios, debido a que los centros de salud pueden prestar servicios similares, pero con diferente calidad, lo que origina una ventaja característica en los usuarios. El incremento en la calidad de los servicios de salud influye de manera definitiva en la cantidad de pacientes satisfechos y por lo tanto, en la asiduidad del paciente hacia el centro de salud (Henao et al., 2018).

Los resultados de esta investigación mostraron que la percepción de la calidad de atención fue similar a la investigación de Mendoza et al, donde el 63,6 % de los pacientes del servicio de Oftalmología respondieron en la categoría satisfecho, para determinar la calidad global percibida por el usuario externo.

En cuanto a la calidad objetiva, la categoría como me lo esperaba se encontró entre 36 y 52 %,

siendo que el ítem más prevalente fue duración de la atención y la categoría mucho mejor de lo que esperaba no superó el 18 %, mientras que el estudio de Pisón et al. (2018) mostró que los pacientes están satisfechos con la atención que recibe, pero los aspectos estructurales y de accesibilidad al hospital fueron los ítems que obtuvieron peores puntuaciones (Pisón & Díaz, 2018).

Referente a la calidad subjetiva, más de la mitad de los usuarios respondieron en la categoría como me lo esperaba en el ítem del interés del personal por solucionar su problema, resultados diferentes a los reportados en el estudio de Boada et al. (2019), en el cual los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa reportan satisfacción al momento de recibir el servicio, desde las cinco dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La fiabilidad y la capacidad de respuesta afectan

la satisfacción de los pacientes y esta a su vez está directamente relacionada con la lealtad de los pacientes al hospital, es decir, los aspectos más relevantes que deben considerar los gerentes de hospitales son pronta entrega de servicios, empleados atentos, precisión en la facturación, buena comunicación y disposición de los empleados en la atención a los pacientes, en su estudio realizado a usuarios de diferentes hospitales en India, aplicando la escala SERVQUAL (Meesala & Paul, 2018).

La satisfacción del paciente como es una medida muy aceptada de la eficiencia asistencial es significativa por aportar información en las expectativas del paciente y es importante porque influye en el modelo de las clínicas odontológicas, para la utilización del servicio (Rai et al., 2019).

La eficiencia y la eficacia de un centro de salud se relaciona con la prestación y la calidad de atención, por lo que la satisfacción del paciente representa la efectividad de los servicios de salud, principalmente en el sector público (Manzoor et al., 2019). En esta investigación, más de la mitad de los pacientes se mostraron satisfechos, resultado similar al estudio de Rai et al. (2019), donde los pacientes proporcionaron comentarios positivos y estuvieron satisfechos con la calidad de la atención odontológica brindada en la clínica; además, la percepción general del paciente sobre la atención fue dependiente de la empatía, estilo de comunicación, conocimiento sobre los tratamientos y respeto por el paciente; así mismo, el estudio de Al Fraihi & Latif, (2016), mostraron que las expectativas de 306 pacientes saudí de un hospital prevalecieron más que las percepciones en todas las dimensiones de la calidad del servicio según la escala SERVQUAL. La dimensión de empatía obtuvo la más alta puntuación de las expectativas y las percepciones de los pacientes, mientras que la capacidad de respuesta mostró menor puntaje en estas variables.

## CONCLUSIONES

La calidad del servicio de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes fue regular y el nivel de satisfacción bueno.

La calidad objetiva inherente a elementos tangibles como la infraestructura, confort y dotación de equipos que intervinieron en la percepción de la calidad de atención odontológica del usuario externo cumple con los estándares del Minsa.

La calidad subjetiva expresada en la comunicación e información brindada por el personal de la clínica dental al usuario externo fue como se esperaba.

La clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes cumple con las normas técnicas de bioseguridad odontológica.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al Fraihi, K., & Latif, S. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia. Patient's expectations and perceptions. *Saudi Medical Journal*, 37(4):420-8. doi: 10.15537/smj.2016.4.14835.
- Amaral, J., Vasconcelos, M., Gomes, V., Werneck, M., Gaspar, G., Lopes, A., Lopes, E., & Ferreira, R. (2022). User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process? *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 50:27-37. DOI: 10.1111/cdoe.12716
- Boada, A., Barbosa, A., & Cobo, E. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1):55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>

- Castro, E. (2020). Confiabilidad y validez de la escala SERVQHOS modificada para pacientes con tratamiento renal sustitutivo. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 28(3):200-210 <http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/>
- Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1): e1589. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8386415>
- FuentesRivera, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Henao, D., Giraldo, A., Yepes., C. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34) DOI:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hunt, R. & Ojha, D. (2017). Oral Health Care Quality Measurement and Its Role in Dental Education, *Journal of Dental Education*, 81(12), 1395–1404. doi:10.21815/jde.017.099.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 6(18):3318. doi: 10.3390/ijerph16183318
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mendoza, N., & Placencia, M. (2020) Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1):19-26. doi: <https://doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Ministerio de Salud (2015). Norma Técnica de Salud N° 113. MINSA-DGIEM -V.01 Infraestructura y equipamientos de los establecimientos de Salud del primer nivel de atención. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3366.pdf>
- Numpaqué, A., & Rocha, A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. (2016). *Revista de la Facultad de Medicina*, 64 (4): 715-20 DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Rai, N., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*, 19:268 <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Righolt, A., Sidorenkov, G., Faggion, C., Listl, S., & Duijster, D. (2019). Quality measures for dental care: A systematic review. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*, 47(1):12-23. doi: 10.1111/cdoe.12429.

- Marín, C., Rivera, L., Fernández, P., Macías, N., Cañarte, J. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E" *Polo del Conocimiento*, 4 (5): 204-247. DOI: 10.23857/pc.v4i5.972
- Pisón, E., & Díaz, P. (2018). Valoración de la satisfacción de los pacientes ingresados en Otorrinolaringología mediante la escala SERVQHOS. *Revista ORL*, 10(2), 91–101. <https://doi.org/10.14201/orl.19038>
- Scalzo, M., Matta, A., Abreu, M., & Martins, R. (2021). Structural characteristics of oral health services in Brazilian Primary Health Care. *Brazilian Oral Research*, 12, 35:e023. doi: 10.1590/1807-3107bor-2021.vol35.0023.