



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

TESIS

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE
FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA
DENTAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS - PIURA EN EL PERIODO ACADÉMICO 2016
- I.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL
DE CIRUJANO DENTISTA**

PRESENTADO POR

BACHILLER: JHOSELI FIORELLA COLLAO VASQUEZ

PIURA, PERÚ

2016

Se dedica este trabajo:

A Dios por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas.

A mis padres **Segundo y Norma** por su amor, comprensión y apoyo durante toda mi carrera y sus valiosas enseñanzas en el camino de mi vida.

A mi hermano y a toda mi familia, por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida.

A mis amigos por ese compañerismo incondicional y mostrado en tantos años de amistad.

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis:

A la Dra. Rosa Elvira Ato Espinoza y al Dr. Giancarlo Rodríguez Velarde por su invaluable apoyo en la investigación de este trabajo.

A mi Alma Mater “UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS” a quien la llevo en mi corazón en todo momento.

A la Clínica Dental Docente Alas Peruanas, por permitirme realizar este presente trabajo de investigación y abrirme las puertas de su instalación.

El hombre nunca sabe de lo que es capaz
hasta que lo intenta. Charles Dickens.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la percepción del paciente frente a la calidad de servicio, dicho trabajo es de tipo básico, descriptivo y corte transversal en pacientes que fueron atendidos en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura, durante el periodo académico 2016 - I. La muestra fue de 370 pacientes adultos de los cuales 253(68.4%) son mujeres y 117(31.6) son hombres. Los resultados muestran que el 92.4% de la muestra seleccionada está en un nivel satisfecho y el 7.6% está en un nivel muy satisfecho, no existiendo pacientes algo insatisfechos e insatisfechos. Se concluye que la mayoría de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura presentan un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio.

Palabras clave: Percepción del paciente, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work has the purpose of evaluating the patient's perception of the quality of service, this work is of a basic, descriptive and cross-sectional type in patients who were attended at the Teaching Dental Clinic of the Universidad Alas Peruanas Piial Branch, during The academic period 2016 - I. The sample was 370 adult patients of which 253 (68.4%) are women and 117 (31.6) are men. The results show that 92.4% of the selected sample is at a satisfied level and 7.6% is at a very satisfied level, with no somewhat dissatisfied and unsatisfied patients. It is concluded that the majority of the patients attended in the Teaching Dental Clinic of the University Alas Peruanas Branch Piura present a high level of satisfaction regarding the quality of service.

Key words: Perception of the patient, quality of service.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
EPÍGRAFE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRAFICOS	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	16
1.2. Delimitación de la Investigación	19
1.2.1. Delimitación espacial	19
1.2.2. Delimitación temporal	19
1.2.3. Delimitación Cuantitativa	19
1.2.4. Delimitación Conceptual	19
1.3. Problema de investigación	19
1.3.1. Problema Principal	19
1.3.2. Problemas secundarios	19
1.4. Objetivos de la Investigación	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación	21
1.5.1. Hipótesis General	21
1.5.2. Hipótesis Secundarias	21
1.5.3. Variables	22
1.6. Metodología de la Investigación	24
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	24
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	25
1.6.3. Población y Muestra de la investigación	25
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.....	26
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	31
2.1. Antecedentes	32
2.2. Bases Teóricas	38
2.3. Definición de Términos Básicos.....	59
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos.....	63
3.2. Discusión	89
3.3. Conclusiones	96
3.4. Recomendaciones	97
3.5. Fuentes de Información	98
ANEXOS	106
Anexo 01: Matriz de Consistencia	107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio.....	63
Tabla N° 02: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de elementos tangibles.....	64
Tabla N° 03: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de fiabilidad.....	67
Tabla N° 04: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de capacidad de respuesta.....	70
Tabla N° 05: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de seguridad.....	75
Tabla N° 06: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de empatía.....	80
Tabla N° 07: Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio según el sexo.....	85
Tabla N° 08: Datos estadísticos.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Percepción de los pacientes respecto a la calidad de servicio.....	63
Gráfico N° 02: Percepción de los usuarios respecto a los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para su atención.....	64
Gráfico N° 03: Percepción de los usuarios respecto a los medicamentos y materiales necesarios.....	65
Gráfico N° 04: Percepción de los usuarios respecto al estado, limpieza y comodidad de las instalaciones.....	65
Gráfico N° 05: Percepción de los usuarios respecto al cumplimiento del tratamiento que ofrecen los alumnos.....	67
Gráfico N° 06: Percepción de los usuarios respecto al cumplimiento del horario establecido.....	68
Gráfico N° 07: Percepción de los usuarios respecto a la accesibilidad geográfica de la clínica.....	68
Gráfico N° 08: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal administrativo (recepción).....	71
Gráfico N° 09: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal auxiliar en clínica.....	71
Gráfico N° 10: Percepción de los usuarios respecto si el personal de esta Clínica Estomatológica auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesita.....	72
Gráfico N° 11: Percepción de los usuarios respecto si el personal de esta Clínica Estomatológica responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.....	72

Gráfico N° 12: Percepción de los usuarios respecto si el personal de la Clínica Estomatológica piensa primero en el paciente.....	73
Gráfico N° 13: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte de los operadores (estudiantes).....	76
Gráfico N° 14: Percepción de los usuarios respecto si la Clínica cuenta con señales de dirección de tránsito.....	76
Gráfico N° 15: Percepción de los usuarios respecto si en esta Clínica Estomatológica se brinda recibos según las tarifas y precios establecidos.....	77
Gráfico N° 16: Percepción de los usuarios respecto si el personal de la Clínica Estomatológica sabe lo necesario para informar y orientar a los pacientes	77
Gráfico N° 17: Percepción de los usuarios respecto si los pacientes sienten confianza en el personal de esta Clínica Estomatológica.....	78
Gráfico N° 18: Percepción de los usuarios respecto si el personal de esta Clínica Estomatológica informa a sus pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos.....	81
Gráfico N° 19: Percepción de los usuarios respecto si el personal de esta Clínica Estomatológica está dispuesto a ayudar a los pacientes.....	81
Gráfico N° 20: Percepción de los usuarios respecto si el personal de la Clínica Estomatológica dental es amable y atenta.....	82
Gráfico N° 21: Percepción de los usuarios respecto si el personal de esta Clínica Estomatológica es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.....	82
Gráfico N° 22: Percepción de los usuarios respecto a la valoración global de la Clínica...	83
Gráfico N° 23: Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio según el sexo	85

Gráfico N° 24:	
Histograma.....	88

INTRODUCCIÓN

Nuestro país está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que están influenciando de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción el servicio de Odontología. Avances tecnológicos han contribuido también a la mejora de la calidad en la atención odontológica, refiriéndonos al equipo, instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo, sin dejar de lado los avances que se han dado en la educación universitaria de la carrera.

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. El sistema considera entre sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua.

En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, que serán medidos por un conjunto de indicadores, a través de metodologías y herramientas que permitirán identificar el nivel de progreso hacia los niveles deseados de calidad.

En la última década ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos. A lo que se suma la evidencia de que la

satisfacción del paciente es un indicador del nivel de utilización de los servicios de salud y del adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas.

En consecuencia, la calidad del servicio es un conjunto de elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, que perciben los pacientes de las entidades públicas y privadas de salud, en concordancia con el nivel de satisfacción que obtienen de todas sus expectativas.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Varias son las razones por las cuales se ha considerado que la satisfacción de los pacientes son un componente importante de la evaluación de los servicios de salud, por lo tanto la orientación de dichos servicios es hacia la demanda, de aquí que las propuestas de control de calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan, es decir, los pacientes son los usuarios que acuden a nuestro servicio para satisfacer sus necesidades y si no sabemos qué es lo quieren o esperan, irán disminuyendo.

La mayoría de los estudios con relación a la satisfacción del usuario, como indicador de la calidad de los servicios de salud, están basados en experiencias de otros países, sin embargo, en lo que respecta a servicios odontológicos, son pocos los estudios relacionados, sobre todo en clínicas universitarias, en el ámbito latinoamericano o de habla hispana. Las escuelas y facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención de la salud. Estas instituciones ofrecen servicios accesibles y económicos que contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración de la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y la manera como se cubren sus necesidades.

La misión de una institución académica en el área odontológica es combinar educación, investigación y la atención de pacientes para desarrollar un programa mediante el cual los estudiantes puedan servir a

la población, a través de su proyección social. Las instituciones académicas tienen una gran responsabilidad para que estos servicios respondan a las necesidades y expectativas de los pacientes. Estos se ven beneficiados por la experiencia que los alumnos adquieren al brindar dicha atención. Esta experiencia los prepara para desarrollar los conocimientos científicos, técnicos, habilidades y destrezas necesarias que lo harán competente para ejercer la profesión odontológica con un gran sentido humanista.

Sin embargo, en lo que compete a la actitud de los alumnos de las clínicas de las facultades y escuelas de Odontología, pareciera que está más vinculada a la obtención de una calificación, a través del cumplimiento de un record, y no a la satisfacción del paciente que atiende; esto influye en la prestación del servicio odontológico ; por lo que es conveniente obtener datos que permitan cuantificar la calidad de la atención, así como conocer qué factores están relacionados a la satisfacción o insatisfacción. La información obtenida servirá para realizar acciones de mejora y así elevar el nivel de la satisfacción del paciente odontológico y el reconocimiento y prestigio de la institución. Lo cual generará como resultado final que el alumno al egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.

Por lo tanto, este trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica.

Esta investigación no sólo pretende obtener información acerca de la calidad percibida por los pacientes de la Clínica Odontológica, sino, proponer líneas estratégicas de intervención para el mejoramiento continuo de la calidad, y demostrar que no sólo en establecimientos de salud u organizaciones de mayor complejidad se pueden realizar investigaciones de este tipo, sino también en centros o consultorios que brinden atención odontológica básica o de menor complejidad. Además, implementando algunas acciones de mejora, producirá un efecto positivo en la prestación de la salud oral individual y colectiva.

Diversas investigaciones demuestran que los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos, de igual manera, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, y favorezcan la recomendación del servicio que brinda la Institución.

Por lo que teniendo una base donde identificamos los factores que influyen en la percepción del usuario respecto a la atención recibida, nos sirva para implementar estrategias adecuadas, formando así un usuario interno comprometido con su labor y un usuario externo satisfecho con la atención recibida.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se realizó en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas situada en calle Arequipa # 1052- Piura.

1.2.2. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el Periodo Académico 2016 - I.

1.2.3. Delimitación Cuantitativa

El universo poblacional es de 370 pacientes adultos.

1.2.4. Delimitación Conceptual

Para el desarrollo de la investigación se ha considerado pertinente desarrollar aspectos tales como: calidad de servicio y percepción del paciente.

1.2. Problema de investigación

1.3.1. Problema Principal

¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la calidad del servicio de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el período 2016 - I?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es la percepción del paciente en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I?

- ¿Cuál es la percepción del paciente en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I?
- ¿Cuál es la percepción del paciente en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I?
- ¿Cuál es la percepción del paciente en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I?
- ¿Cuál es la percepción del paciente en relación a la dimensión empatía ofrecida por el personal de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016- I?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Conocer la percepción del paciente respecto a la calidad de servicio en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la percepción del paciente en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.
- Identificar la percepción del paciente en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.

- Identificar la percepción del paciente en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Docente de Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.
- Determinar la percepción del paciente en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.
- Precisar la percepción del paciente en relación a la dimensión empatía ofrecida por el personal de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I.

1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1. Hipótesis General

La percepción del paciente respecto a la calidad del servicio en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.

1.5.2. Hipótesis Secundarias

- La percepción del paciente en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.
- La percepción del paciente en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.

- La percepción del paciente en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.
- La percepción del paciente en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.
- La percepción del paciente en relación a la dimensión empatía ofrecida por el personal de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.

1.5.3. Variables

1.5.3.1. Operacionalización de las Variables

Variables	Delimitación Conceptual	Delimitación Operacional	Dimensión	Indicador	Ordinal
Percepción de la Calidad Del Servicio	Actitud compleja compuesta de cinco dimensiones: confiabilidad, reactividad, seguridad, empatía y ambiente tangible, se considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales.	A un grupo seleccionado de 370 pacientes adultos se les aplicará un cuestionario diseñado con preguntas de respuestas cerradas acerca de calidad de servicio.	Cualitativa	Muy Satisfecho Satisfecho Algo Insatisfecho Insatisfecho	-Tangibilidad -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía

1.6. Metodología de la Investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

-De acuerdo a la orientación: Básica porque tiene como propósito lograr un nuevo conocimiento de manera sistemática metódica, con el único objetivo de ampliar el conocimiento de una determinada realidad.

-De acuerdo a la técnica de contrastación: Descriptiva permite la descripción o identificación de algún fenómeno, generalmente cuentan con una sola variable, y puede contar con una o más poblaciones.

-De acuerdo con la direccionalidad: Prospectiva, el fenómeno estudiado se encuentra en el presente y su efecto en el futuro.

-De acuerdo con el tipo de recolección de datos: Prolectiva, se recogió la información para fines específicos de la presente investigación.

-De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado: Transversal, en la presente investigación solo se mide una vez las variables y se procede a su descripción y análisis.

-De acuerdo a la comparación de poblaciones: No comparativa, en la presente investigación solo cuenta con una población la cual se describe con un grupo de variables.

b) Nivel de Investigación

Descriptivo – Transversal

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de la Investigación

Hipotético Deductivo. Porque se parte de la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método nos obliga a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

b) Diseño de la Investigación

No experimental, debido a que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

1.6.3. Población y Muestra de la investigación

a) Población

Usuarios adultos que asisten a la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2016 – I.

Criterios de inclusión:

-Pacientes adultos de ambos sexos que acudan a atenderse a la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas y que hayan firmado el consentimiento informado en el periodo de estudio.

Criterios de exclusión:

-Pacientes adultos que no acepten participar en el estudio.

-Pacientes adultos agitados y con trastornos psicológicos.

b) Muestra

Tipo de Paciente	N° de pacientes	%
Adultos	370	100%
TOTAL:	370	100%

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a) Técnicas

-Entrevista: es un diálogo entablado entre dos o más personas; el entrevistador o entrevistadores que interrogan y el o los entrevistados que contestan.

b) Instrumentos

-Guía de entrevista: Conjunto de cuestiones o preguntas que deben ser contestadas por el entrevistado.

1.6.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a) Justificación

La Odontología como profesión desde siempre se ha esforzado en proporcionar a la población un servicio de la más alta calidad. El control de calidad es el vehículo utilizado por los dentistas para probarse a sí mismos y a sus pacientes, su capacidad para afrontar este desafío. El control de calidad es una práctica desarrollada dentro de la industria, que surgió cuando los procesos de manufacturación se hicieron suficientemente complejos como para que fuese necesario verificar que los productos finales se ajustaban al patrón o modelo deseado. La calidad del servicio final depende, en definitiva, su aceptación por el consumidor y, en consecuencia, la supervivencia de la misma empresa la cual se ve enfrentada a la competencia de otras que elaboran los mismos productos similares. El proceso de control de calidad lo que hace es medir lo más objetivamente posible el grado de adecuación del producto resultante a lo estipulado con anterioridad, para detectar los errores o desvíos sistemáticos que se producen, e introducir los correspondientes mecanismos correctores.

En la actualidad no se cuenta con información sobre la calidad de los servicios brindados por la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura.

En todo tiempo y más aún hoy en día, producto de la globalización, existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus

necesidades, para lo cual es necesario saber qué es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido a la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas, es decir analizar la actual situación de trabajo de dicha Clínica y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.

La evaluación de la percepción de la calidad permitirá conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad de servicio brindada en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas para así mejorar en todos los aspectos.

b) Importancia

Actualmente se reconoce que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados, si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de la atención.

Varias son las razones por las cuales se ha considerado que la satisfacción de los pacientes son un componente importante de la evaluación de los servicios de salud, por lo tanto la orientación

de dichos servicios es hacia la demanda, de aquí que las propuestas de control de calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan, es decir, los pacientes son los usuarios que acuden a nuestro servicio para satisfacer sus necesidades y si no sabemos que es lo que quieren o esperan, irán disminuyendo. La mayoría de los estudios relacionados a la satisfacción del usuario, como indicador de la calidad de los servicios de salud, están basados en experiencias de Estados Unidos, Inglaterra y Japón entre otros países, sin embargo, en lo que respecta a servicios odontológicos, son pocos o nulos los estudios relacionados, sobre todo en clínicas universitarias, en el ámbito latinoamericano o de habla hispana.

Las escuelas y facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención de la salud. Estas instituciones ofrecen servicios accesibles y económicos que contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración de la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades.

Por lo tanto, este trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para

la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus usuarios y un mejoramiento continuo de la calidad. Además, servirá de base para la realización de otros estudios.

c) Limitaciones

No todos los pacientes adultos estuvieron disponibles para la aplicación de la encuesta porque existe poco interés sobre temas de calidad de servicio y también por su disponibilidad de tiempo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Betin A. y col. ⁽¹⁾ Realizaron un estudio donde se determinó el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Fue un estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su ubicación. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Los resultados obtenidos fueron que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. En conclusión se observó satisfacción 10 en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago.

Dierssen T. y col. ⁽²⁾ La investigación realizada con el objetivo de identificar la influencia sobre la alta satisfacción de factores socio - demográficos, asistenciales y de comunicación, fue

de corte transversal mediante encuesta telefónica a pacientes dados de alta. Como instrumento de medida se usó el cuestionario SERQVHOS. Como medida de fuerza de asociación se ha utilizado la odds ratio (OR) con un intervalo de confianza (IC) al 95%. Para el ajuste por factores de confusión se ha utilizado el análisis de regresión logística. Los resultados obtenidos fueron que la tasa de respuesta fue del 80,9%. Al evaluar la influencia de características socio-demográficas, se observa que los usuarios con nacionalidad no perteneciente a la Unión Europea mostraron mayor satisfacción que los españoles (OR=3,01 IC 95%: 1,40- 3,51), y los entrevistados con estudios primarios resultaron más satisfechos que los universitarios (OR=2,85 IC 95% [1,88-4,35]). En cuanto a factores asistenciales, en los pacientes con reingresos por el mismo diagnóstico, se observó una menor prevalencia de alta satisfacción, con una OR de 0,67 y significación limítrofe. Por último, respecto a la comunicación, los tres aspectos más asociados a la alta satisfacción fueron la identificación correcta del personal (OR: 6,22 IC 95% [3,52-10,97]), recibir información suficiente sobre el estado de salud (OR: 3,83 IC 95% [1,94-7,57]) y recibir información sobre el lugar y horario de información médica (OR: 2,60 IC95% [1,60-4,22]). Por lo tanto, se concluyó que la comunicación incide favorablemente en la percepción final de la asistencia lo que justifica que se continúe trabajando en su mejora en los centros sanitarios de nuestra comunidad.

Iguarán R. ⁽³⁾ El presente estudio muestra los resultados de una investigación descriptiva, con diseño no experimental transeccional, dirigida a determinar la satisfacción de los usuarios del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago (Venezuela). Mediante el diseño y aplicación de un instrumento de recolección de información a una muestra de 250 sujetos, se pudo determinar que existe baja satisfacción en 12% cuanto a la percepción de los usuarios hacia la calidad de los servicios, insatisfacción con respecto a las necesidades de los estudiantes, y alta insatisfacción en lo que a sus expectativas se refiere.

Flora E. ⁽⁴⁾ El objetivo fue establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz. Se realizó a través de una encuesta epidemiológica en 14 unidades de medicina familiar de la Delegación Veracruz Norte, seleccionadas por muestro aleatorio-estratificado, previo consentimiento informado, se entrevistó a los usuarios mayores de 20 años, de uno y otro sexo, que acudieron a atención médica u estomatológica. Se aplicó versión en español del cuestionario de satisfacción de los usuarios de estomatología del Reino Unido, que evalúa el grado de satisfacción mediante seis preguntas., la cual fue aplicada de octubre a diciembre de 2005 fueron encuestados 3601 usuarios. El análisis final consideró sólo a 3322 (92 %); se excluyeron 279 debido a que eran menores de 20 años de edad; 73 % pertenecía

al sexo femenino y el promedio de edad fue de 45 ± 16 años; 82 % manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por parte del dentista y 91 % nunca había considerado presentar una queja. El tiempo de espera menor de 30 minutos y última visita con el estomatólogo durante el último año, fueron las variables relacionadas con la satisfacción ($p = 0.0001$ para ambas). Se concluyó que aunque existió alto grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de estomatología analizados, sería posible conseguir mejores resultados si pudiera reducirse el tiempo de espera y aumentar el número de usuarios que acuden dos veces al año a dichos servicios.

Esa R. ⁽⁵⁾ El propósito de esta investigación fue estudiar la satisfacción/insatisfacción del servicio de salud dental de los comisionados en las Fuerzas Armadas en Malasia. Se llevó a cabo un estudio cualitativo, con un muestreo aleatorio se formaron 10 grupos de discusión de 8 participantes cada uno. Cada participante le dio una puntuación a todos los factores que percibían como 13 importantes, la puntuación fue de 0 a 9. Los 6 puntos más importantes con respecto a la satisfacción fueron, equipos modernos, dentista amigable, tratamiento placentero, calidad de tratamiento, staff agradable y alivio del dolor. Estos ítems fueron reagrupados en tres categorías: estructura de la clínica, interacción paciente personal y competencia técnica. Con respecto a la insatisfacción, los seis factores con mayor puntuación fueron: tiempo de espera prolongado, no se sigue una secuencia de

tratamiento, la no disponibilidad del dentista, staff desagradable, pobre calidad de tratamiento, poco tiempo de tratamiento. Las tres categorías más importantes para la insatisfacción fueron eficiencia administrativa, interacción personal paciente y competencia técnica. Se llegó a la conclusión de desarrollar un modelo conceptual para explicar los factores que provocan satisfacción o insatisfacción a los pacientes con respecto al cuidado de su salud dental.

Hincapie A. y col. ⁽⁶⁾ Con el propósito de determinar la calidad del servicio desde las relaciones interpersonales, se realizó un estudio que indagó el grado de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención prestada, identificando los factores críticos del servicio. Se encontró que los 320 usuarios del posgrado de ortodoncia son una población homogénea, con un grado de satisfacción que depende de la relación usuario-ortodoncista-institución; que la Facultad de Odontología de Antioquia (Colombia) tiene excelente accesibilidad geográfica y cultural, pero deficiente accesibilidad funcional, ya que se presentan, entre otras, dificultades para el ingreso al programa, el largo tiempo de espera, algunas falencias administrativas y deficiencias en la información suministrada; igualmente, que se deben intervenir los factores que alargan los tiempos de duración de los tratamientos. Los resultados de la investigación permitirán mejorar la calidad del servicio, la atención del usuario y el proceso formativo de sus egresados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Salcedo M. ⁽⁷⁾ El objetivo de este estudio fue el de determinar los factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se siguieron métodos cualitativos como la observación participante y cuantitativos. La muestra fue probabilística, se estratificó la población de acuerdo a su pertenencia a uno de los estamentos aleatoriamente, se diseñó el instrumento para ser auto-administrado, utilizando la escala de Lickert en combinación con el diferencial semántico. Se concluyó que el modelo de gestión identificado, fue mayoritariamente burocrático, aunque el 10% consideró que es un modelo caótico; no es reconocido por los usuarios internos como democrático, a pesar de tener elecciones con regularidad en los últimos años, además no cuenta con Plan estratégico, aunque los objetivos que se percibieron como prioritarios fueron los administrativos. Y los factores que más influyen en la percepción de los usuarios internos son el clima institucional y la cultura organizacional de la misma.

Jacinto J. ⁽⁸⁾ El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para ello se aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, el cual se fundamenta en las percepciones del usuario (paciente),

considerando 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado. En la dimensión estructura los usuarios perciben el servicio como malo (46,5%), en procesos, como bueno (78,3%); y en la dimensión resultado mayoritariamente como bueno (79,7%).

García, C. ⁽⁹⁾ Este estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, sobre su última experiencia de atención en servicios odontológico, con un diseño descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada de personas residentes del asentamiento humano, entrevistadas en una encuesta domiciliaria, donde se evaluaron variables socio-demográficas, tipo de establecimiento, satisfacción con la atención odontológica recibida. Se obtuvo como resultados una equivalencia en el nivel de uso de los servicios odontológicos del Ministerio de Salud y privados, con menor uso de otros servicios públicos como ESSalud. La satisfacción fue mayor con servicios privados que públicos, y fue menor en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción. Por lo cual concluyó que algunos factores asociados a la satisfacción con los servicios odontológicos tales como el tipo de servicio, la edad y el nivel de instrucción como indicador del nivel socioeconómico.

2.2. Bases Teóricas

La calidad de la atención Odontoestomatológica brindada en las clínicas dentales y en los Servicios de Salud se ha convertido actualmente

en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o estatal. Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que, al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante, es necesario el abordaje de la calidad en los servicios odontológicos, por cuanto esta disciplina, tiene sus características y particularidades propias.

2.2.1. Calidad

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: desde el punto de vista del "comprador", la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor.¹

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se han definido como "que tan adecuado es para el uso"; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones.²

- Espeso y Harrvey en 1994 definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente.²
- Juran y Gryna en 1993 definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.²
- Eduard W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.²
- Stoner et al en 1996 describen que el término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. El concepto de “calidad”, como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.³

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que urge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes.²

Se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención.³

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.⁴

En definitiva, la calidad se produce. Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director.⁵

Calidad en la atención odontológica. -

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.⁶

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que, al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante, es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias.⁶

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1998) puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

- 1.-El concepto técnico de la atención.
- 2.-El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.
- 3.-El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.⁷

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que

reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos.⁸

En la dimensión interpersonal se expresan las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente.⁹

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad.¹⁰

Las definiciones de ¿qué es la calidad? son numerosas, pero todas de una manera u otra relacionan dos aspectos fundamentales: lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe (satisfacción), por el cliente y el prestador, los que en la medida que se acerquen o coincidan expresarán más calidad. La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.¹¹

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si

las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas.⁵

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental.⁴

La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención.⁹

En la medida en que se profundice en la investigación de los factores que determinan el desarrollo de la dimensión interpersonal de la atención y se aplique el conocimiento adquirido en la práctica odontológica y en la formación y perfeccionamiento de los recursos humanos de salud, la frontera entre la denominada dimensión técnica y la dimensión interpersonal de la atención se irá borrando y podremos hablar entonces de una práctica odontológica a la que le es inherente un alto nivel científico y técnico integral, pues el

profesional de la salud estará cada vez más capacitado para actuar científicamente al acercarse a la dimensión humana de sus pacientes.⁹

La tercera dimensión de la calidad de la atención odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente. Nos referimos al entorno donde se desarrolla la atención, a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención. Características tales como una consulta agradable con condiciones de privacidad; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la admisión, en los laboratorios, entre otros así como una total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades.⁵

No obstante, la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y

confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica.⁵

2.2.2. Servicio

A través del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones sobre los servicios sin que ninguna obtenga total aceptación en el medio académico por la complejidad del sector servicios.²⁹ Aquí presentamos algunas:

Servicio (Del lat. *servit-um*) Acción y efecto de servir. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales. Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

Actividades, beneficios o satisfacciones puestos a la venta o proporcionados en conexión con la venta de bienes.

Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio.

Los bienes y servicios se podrían conceptualizar como opuestos, ya que según éste enfoque se definen los bienes como objetos de intercambios tangibles, y los servicios como objetos de intercambios intangibles.³⁰

Características de los servicios³¹.-

Los servicios presentan una serie de características a partir de las cuales se define la singularidad del marketing de servicios.

a) Intangibilidad. La principal característica de los servicios es su intangibilidad. Los servicios son acciones, satisfacciones, prestaciones y experiencias principalmente; el servicio no se puede ver ni tocar, oler ni degustar. La intangibilidad genera las siguientes consecuencias:

- Mayor riesgo percibido en la fase previa a la compra, debido a la intangibilidad es difícil para el comprador formarse una idea del servicio antes de adquirirlo.
- Es más difícil exhibir un servicio y lograr su diferenciación, debido a que el servicio en sí mismo no posee atributos que permitan al usuario identificarlo y distinguirlo por características objetivas en las que se base su diferenciación (tamaño, color, calidad de los materiales, diseño, etc.).
- Es más difícil justificar el precio de un servicio, porque los servicios tienen menos características objetivas que los clientes puedan valorar, lo cual genera mayor dificultad al justificar el precio a cobrarse por ellos.

b) Inseparabilidad. Los servicios son todo un proceso, por lo tanto, ninguna parte de ellos es independiente, se consumen mientras se realizan. La inseparabilidad de los servicios no sólo dificulta el control del nivel de calidad, sino que también añade incertidumbre y variabilidad al proceso, ya que incorpora como parte a un nuevo participante: el usuario.

Las principales implicancias de la inseparabilidad son:

- Alta interacción con el personal de contacto, lo cual requiere un alto adiestramiento del personal en términos de su calidad técnica y su calidad funcional.
- Influencia del ambiente físico del lugar donde se presta el servicio.

Esto incluye aspectos de decoración, luminosidad, limpieza, el comportamiento de otros clientes.

- c) Heterogeneidad. Es imposible la estandarización de servicios puesto que cada unidad de servicio es de algún modo diferente del otro (línea aérea, agencia de viaje, club, restaurante, hotel, etc.).
- d) Caducidad. La caducidad es una característica tanto de los productos como de los servicios, pero en el caso de los servicios es más inmediata. Si no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

2.2.3. Satisfacción

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.⁶

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos

aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.⁶

Generalmente, el paciente no puede valorar con justeza si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo.⁶

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por

la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.⁵

Se reconoce que existen tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar satisfacción: "A la primera", que se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera efectiva y eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable.¹⁵

También se puede generar satisfacción "a la segunda" cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento, de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido.¹⁵

Por ejemplo, que el paciente haya tenido que esperar un largo rato en la sala de recepción para ser atendido y algún miembro del consultorio se haya acercado para explicarle con mucha cortesía los motivos de la demora y las disculpas del caso con una taza de café o una buena revista.¹⁵

Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera" tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro.¹⁵

La satisfacción del paciente y el cuidado de la salud están indicados como un importante factor asociado con los conocimientos de salud, las indicaciones, los resultados de tratamiento, entre otros.

En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente.¹⁶

Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental.¹⁷

En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios.¹⁷

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente.⁶

Esta relación puede tener como marco la clínica y la satisfacción generada en su integralidad cumple varias funciones:

- Una función social: para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizando con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.
- Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud: el ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud.
- Una función terapéutica: un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia por muy variadas vías el resultado de la atención. Esta relación se ha comprobado empíricamente en varias investigaciones internacionales.⁶

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga en la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.¹

2.2.4. Percepción

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas cosas a juzgar para conquistar la calidad.²⁴

Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, en especial se presentan:

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.

- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tienen que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso.²⁴

2.2.5. Medición de la calidad de servicio

La medición de la calidad se revela como una necesidad asociada al propio concepto de gestión, ya que todo aquello que no se expresa en cifras, no es susceptible de gestionarse, y por tanto, de ser mejorado.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes métodos de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estos métodos basados en dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.²⁹

El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto o constructo de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.⁵⁷

El punto de partida básico es que la calidad del servicio se produce en la interacción entre un usuario y los elementos de la organización de un servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).²

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteados por Grönroos³⁵ y Parasuraman, Zeithaml y Berry² respectivamente. Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios.

La evaluación de la calidad a través de la opinión del usuario fortalece la metodología propia del control de calidad, considerando que la satisfacción del usuario es un buen indicador de resultado de la asistencia que ha recibido, es importante que al pretender analizar sus expectativas se utilicen métodos que nos aproximen al conocimiento de sus opiniones ya sean favorables o desfavorables y siempre con el objetivo de producir mejoras continuas a través del análisis de éstas. El escuchar la voz del paciente permite mejorar la calidad y su opinión es una gran oportunidad de mejorar la calidad de los servicios.⁵⁸

En estudios realizados para medir satisfacción de usuarios externos las encuestas arrojan resultados de satisfacción bastante altos (70 a 80%), que no es el reflejo real de la situación de satisfacción. Frente a esta situación Parasuraman Zeithamal y Berry² desarrollaron una nueva técnica para medir la satisfacción del usuario externo que pretende salvar el sesgo de las encuestas tradicionales, midiendo la calidad como elemento relativo que se

expresa como la brecha existente entre las expectativas del usuario frente al servicio en genérico (él debe ser según sus deseos) y sus percepciones frente al uso de un servicio en específico.

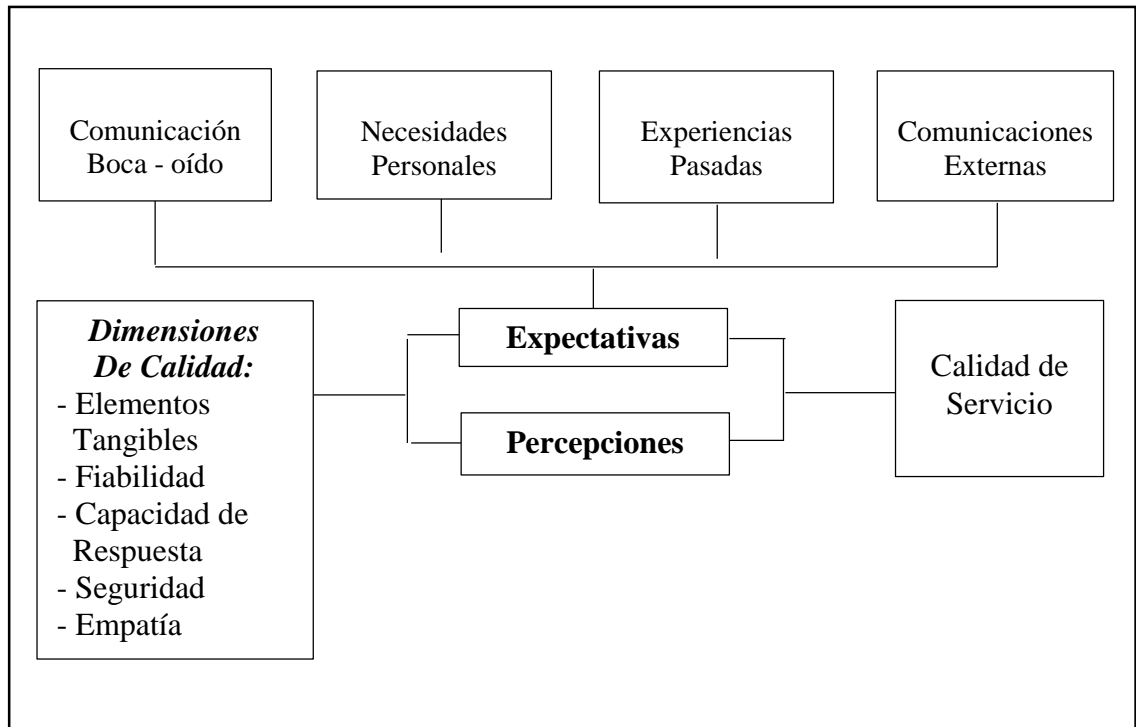
Como se mencionó, diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio siendo el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml Y Berry) y el SERVPERF (Cronin Y Taylor) los que mayor número de trabajos ha aportado a la literatura sobre el tema. La principal diferencia entre ambos modelos se centra en la escala empleada: el primero utiliza una escala a partir de las percepciones y expectativas mientras que el segundo emplea únicamente las percepciones.⁵⁷

El modelo SERVQUAL fue desarrollado como consecuencia de la ausencia de literatura que tratase específicamente la problemática relacionada con la medida de la calidad del servicio manufacturado. Este modelo es uno de los instrumentos más utilizados en el sector de los servicios para evaluar el nivel de calidad percibida por los clientes. Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas.

Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. SERVQUAL se basa en la idea de que la calidad vista por el cliente, es el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, el denominado “paradigma de la desconfirmación o

disconformidad” que hasta la fecha es la teoría con mayor solidez. Sin embargo, pese al gran interés que ha despertado este instrumento, no está exento de ciertos problemas metodológicos. Por ejemplo, no se ha podido corroborar la estructura de cinco factores sugerida por sus autores (elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía)²; la escala de expectativas no ha demostrado suficiente validez predictiva, la versión ponderada no ha supuesto ventaja metodológica alguna y se ha demostrado que la escala de percepciones parece reunir mayor validez discriminante y mayor capacidad predictiva que la puntuación SERVQUAL, calculada a partir de la diferencia entre expectativas y percepciones. Según este modelo, si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, Parasuraman y col. ² analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

En el siguiente esquema se resume el modelo:



Fuente: Extraído de Zeithaml, Parasuraman y Berry²

En los siguientes cuadros se presentan los significados de cada una de estas dimensiones:

<i>Dimensión</i>	<i>Significado</i>
Elementos Tangibles	Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
Fiabilidad	Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Capacidad de Respuesta	Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
Empatía	Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Accesibilidad:** Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.²⁵
- **Calidad:** la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión.¹⁸
- **Confort:** La percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida.^{9, 14}

- **Constructo:** es algo de lo que se sabe que existe, pero cuya definición es difícil o controvertida.
- **Competencia Técnica:** Se refiere a utilizar los conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación, conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad profesional. Además de estos conocimientos específicos de un trabajo en concreto, abarca otros conocimientos y destrezas requeridos en un amplio entorno laboral.²⁸
- **Eficacia:** Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).²⁹
- **Empatía:** Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales.²⁷
- **Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.²⁶
- **Resultado:** Estado de un paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado.³⁰

- Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.²⁶

**CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANALISIS E
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

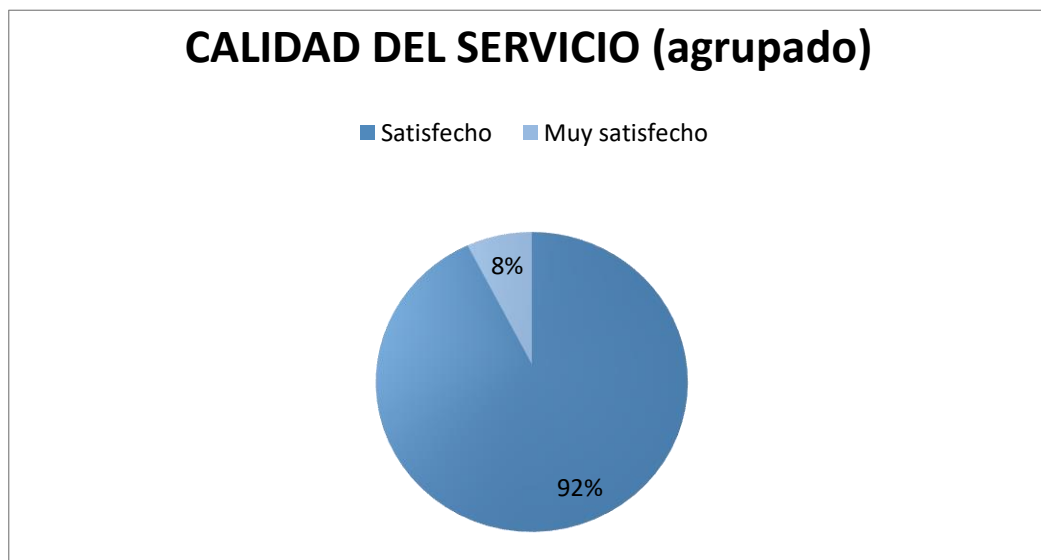
3.1. Análisis de Tablas y Gráficos

Tabla 01: Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio

		Recuento (N:370)	% del N de tabla (100%)
CALIDAD DEL SERVICIO (agrupado)	Insatisfecho	0	0,0%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	342	92,4%
	Muy satisfecho	28	7,6%

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 01: Percepción de los pacientes respecto a la calidad de servicio



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

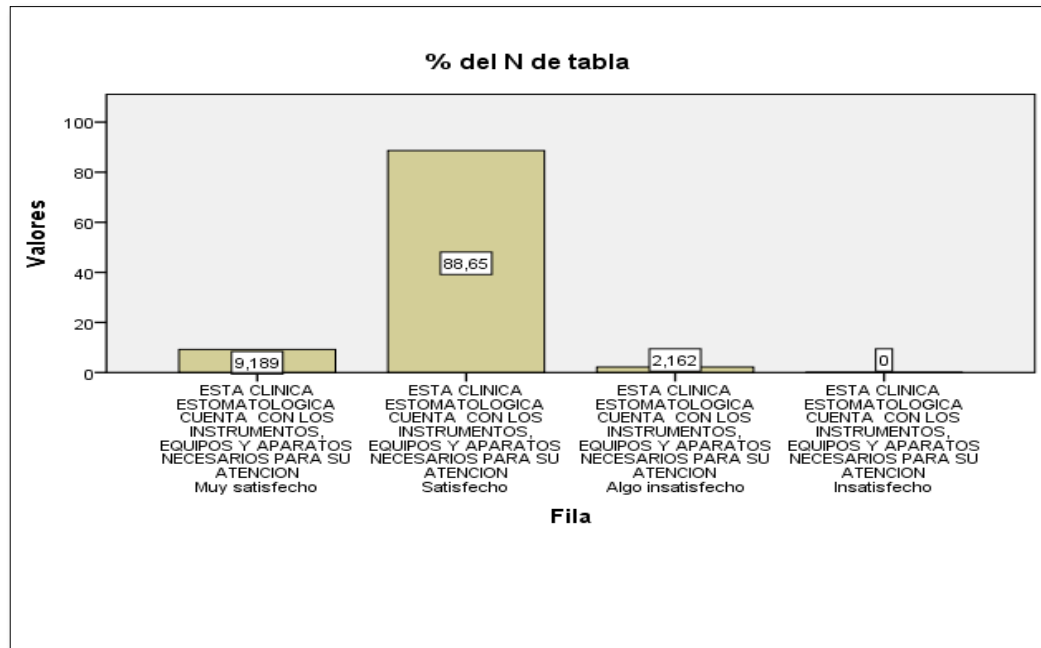
Análisis. - En cuanto a la Tabla número 1 y el Gráfico número 1 sobre la calidad de servicio de manera global encontramos que la mayor parte de la muestra seleccionada de los pacientes que se atienden en la clínica de la universidad Alas Peruanas Filial Piura se encuentran satisfechos, lo que representa un valor del 92.4% y en el caso extremo de muy satisfechos se encuentra el 7.6% de la muestra seleccionada.

Tabla 02: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de elementos tangibles

		Recuento (N:370)	% del N de tabla (100%)
Esta Clínica	Muy satisfecho	34	9,2%
Estomatológica cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para su atención	Satisfecho	328	88,6%
	Algo insatisfecho	8	2,2%
	Insatisfecho	0	0,0%
Esta Clínica	Muy satisfecho	0	0,0%
Estomatológica cuenta con los medicamentos y materiales necesarios	Satisfecho	370	100,0%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%
El estado, limpieza y comodidad de las instalaciones	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	365	98,6%
	Algo insatisfecho	5	1,4%
	Insatisfecho	0	0,0%

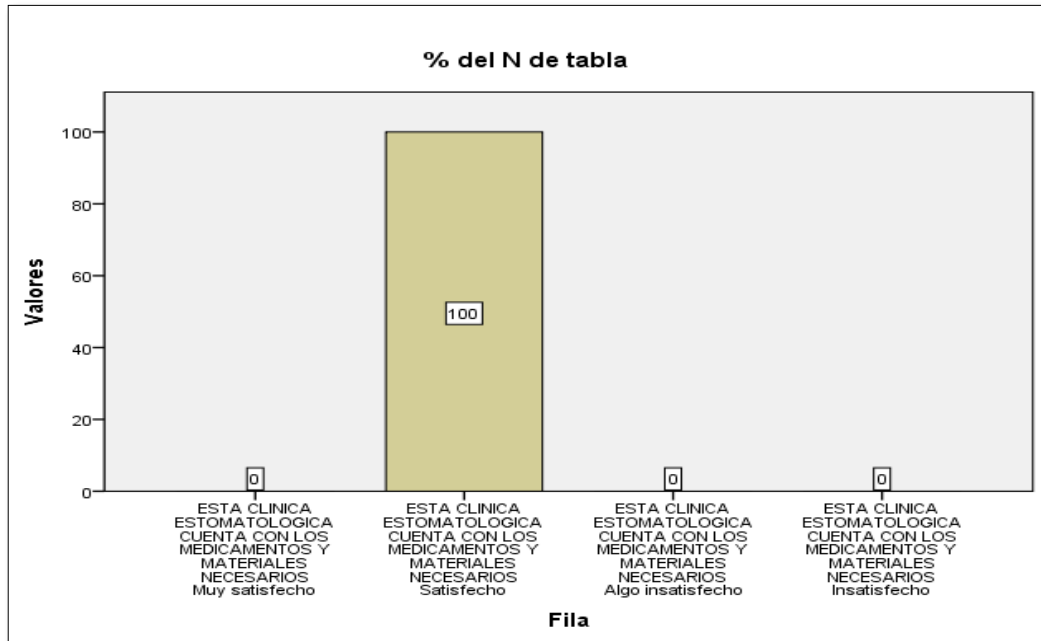
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 02: Percepción de los usuarios respecto a los instrumentos



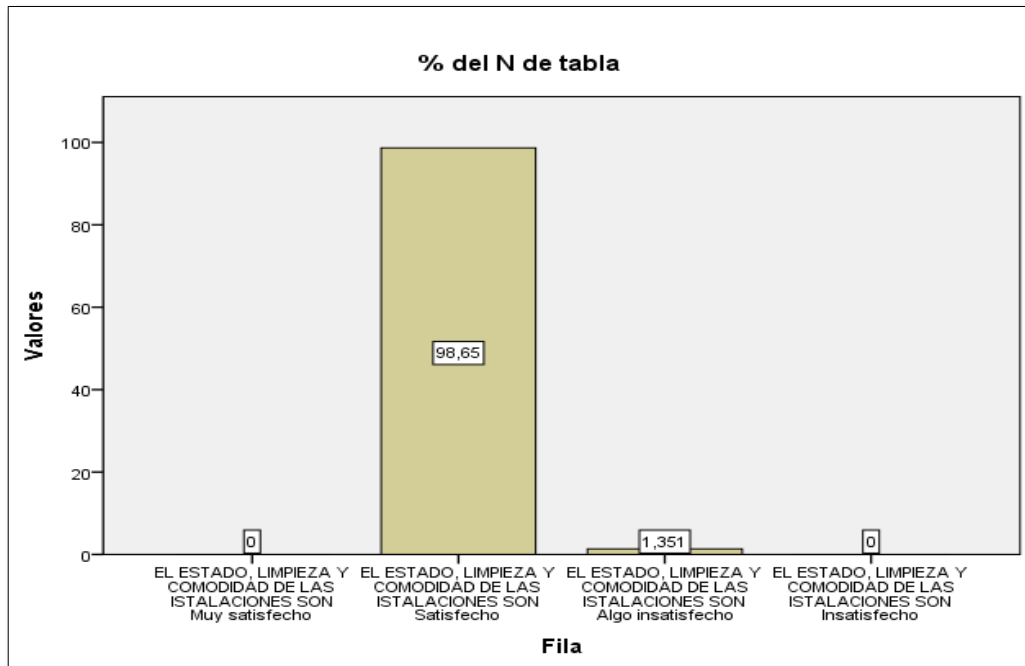
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 03: Percepción de los usuarios respecto a los materiales necesarios



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 04: Percepción de los usuarios respecto al estado, limpieza y comodidad de las instalaciones



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

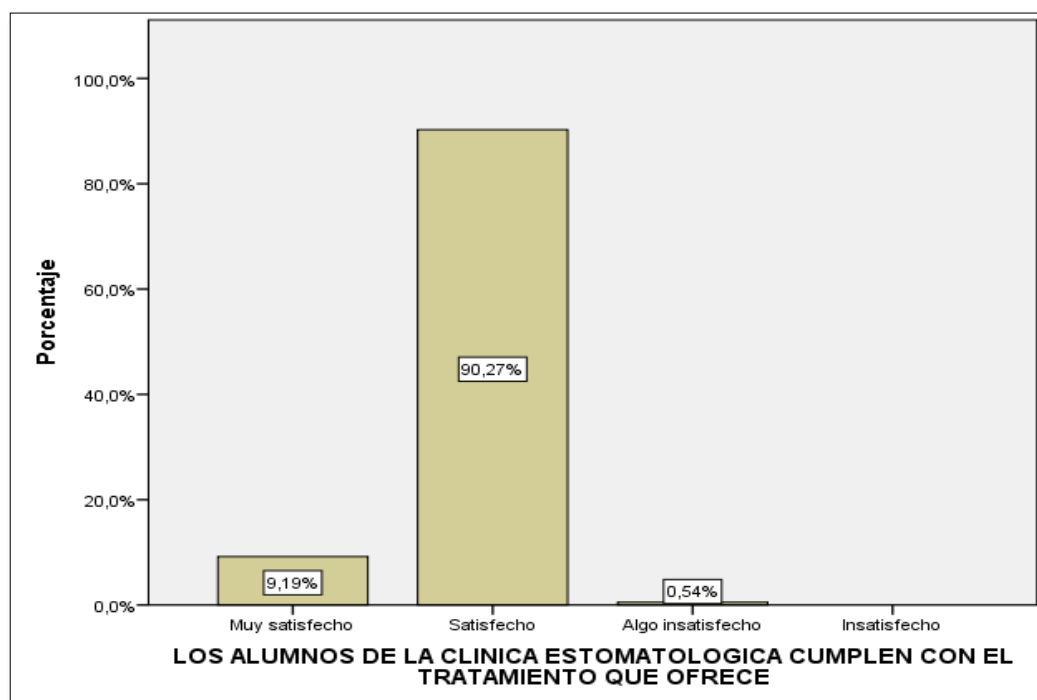
Análisis.- Dentro de los elementos tangibles se tiene 3 preguntas: la primera sobre si la clínica estomatológica cuenta con los instrumentos equipos y aparatos necesarios para su atención a los pacientes, ellos refieren que se encuentran satisfechos con respecto a este rubro en el 88.6% , muy satisfechos en el 9.2% y algo insatisfecho 2.2%; por otro lado, para la pregunta si la clínica estomatológica cuenta con los medicamentos y materiales necesarios encontramos que el 100% de pacientes se encuentran satisfechos, y en su defecto para la tercera pregunta sobre el estado, limpieza y comodidad de las instalaciones de la clínica, en este caso menciona que están satisfechos en el 98.6% y algo insatisfechos en el 1.4%. Entonces tenemos que en los elementos tangibles la mayoría se encuentra satisfecho con respecto a estas tres preguntas.

Tabla 03: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de fiabilidad

		Recuento (N:370)	% del N de tabla (100%)
Los alumnos de la Clínica Estomatológica cumplen con el tratamiento que ofrece	Muy satisfecho	34	9,2%
	Satisfecho	334	90,3%
	Algo insatisfecho	2	0,5%
	Insatisfecho	0	0,0%
Esta Clínica Estomatológica cumple con el horario establecido	Muy satisfecho	1	0,3%
	Satisfecho	309	83,5%
	Algo insatisfecho	60	16,2%
	Insatisfecho	0	0,0%
Cuando usted salió de su casa en dirección a la Clínica, le fue fácil llegar	Muy satisfecho	1	0,3%
	Satisfecho	368	99,5%
	Algo insatisfecho	1	0,3%
	Insatisfecho	0	0,0%

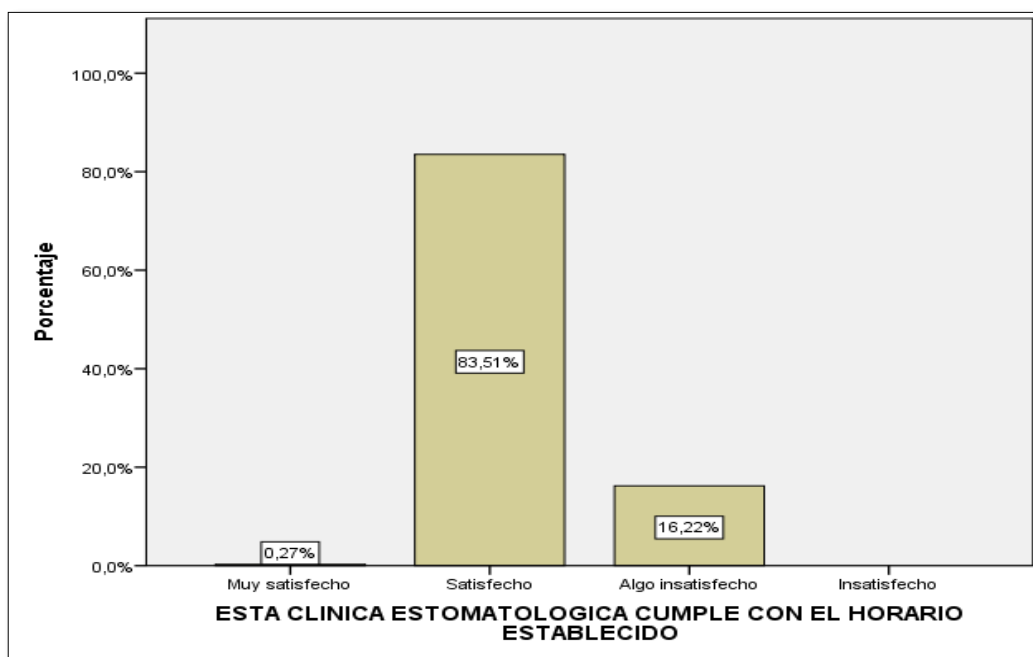
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 05: Percepción de los usuarios respecto al cumplimiento del tratamiento



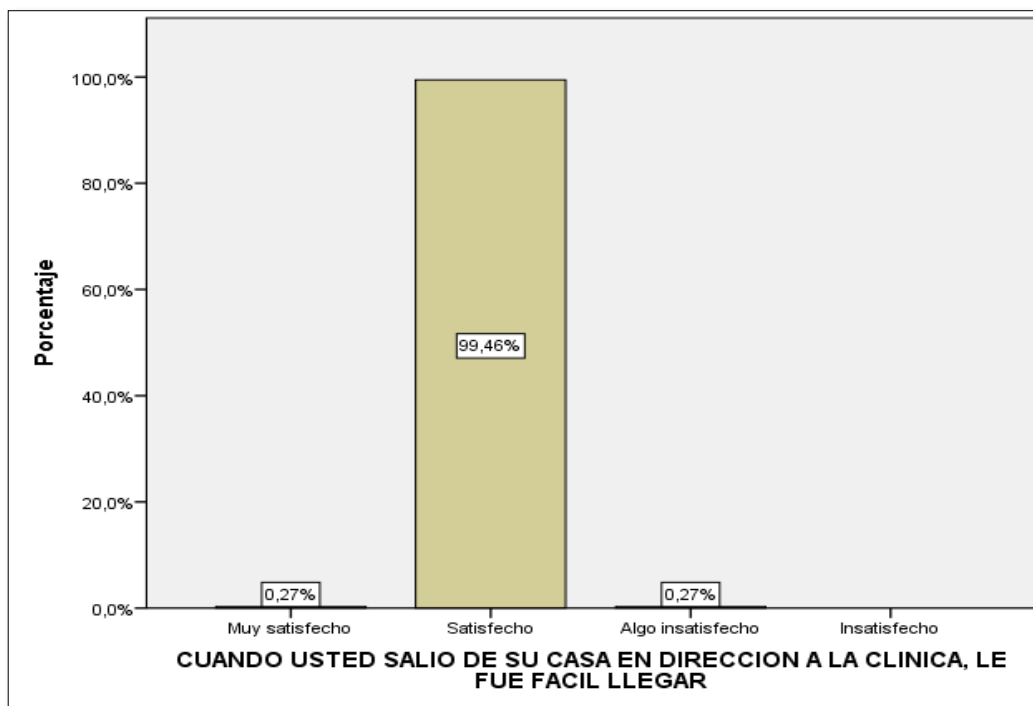
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 06: Percepción de los usuarios respecto al cumplimiento del horario



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 07: Percepción de los usuarios respecto a la accesibilidad geográfica de la clínica



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

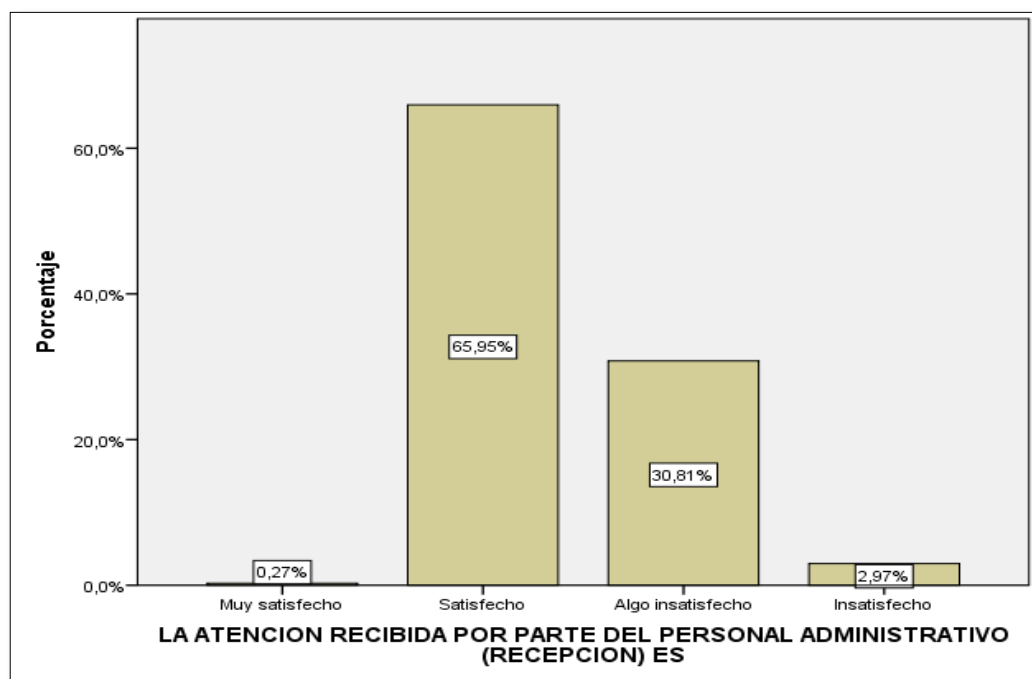
Análisis.- Para el caso de la dimensión fiabilidad también se tienen 3 preguntas, las siguientes preguntas sobre si los alumnos de la clínica estomatológica cumplen con el tratamiento ofrecido, se encuentran en este caso satisfechos en el 90.3% y muy satisfechos en el 9.2%; para el caso si la clínica estomatología cumplen con el horario establecido se menciona que se encuentra satisfechos en el 83.5% y algo insatisfechos en el 16.2% y finalmente con respecto a la dimensión fiabilidad, la última pregunta menciona si usted cuando salió de su casa en dirección a la clínica, le fue fácil en este caso llegar a la clínica odontológica, menciona que se encuentran satisfechos en el 99.5% y muy satisfecho el 0.3%.

Tabla 04: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de capacidad de respuesta

		Recuento (N: 370)	% del N de tabla (100%)
La atención recibida por parte del personal administrativo (recepción) es	Muy satisfecho	1	0,3%
	Satisfecho	244	65,9%
	Algo insatisfecho	114	30,8%
	Insatisfecho	11	3,0%
La atención recibida por parte del personal auxiliar en clínica es	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	366	98,9%
	Algo insatisfecho	3	0,8%
	Insatisfecho	1	0,3%
El personal de esta Clínica Estomatológica auxilia y atiende el paciente en el momento que lo necesita	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	286	77,3%
	Algo insatisfecho	84	22,7%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de esta Clínica Estomatológica responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	306	82,7%
	Algo insatisfecho	64	17,3%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de la Clínica Estomatológica piensa primero en el paciente	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	338	91,4%
	Algo insatisfecho	32	8,6%
	Insatisfecho	0	0,0%

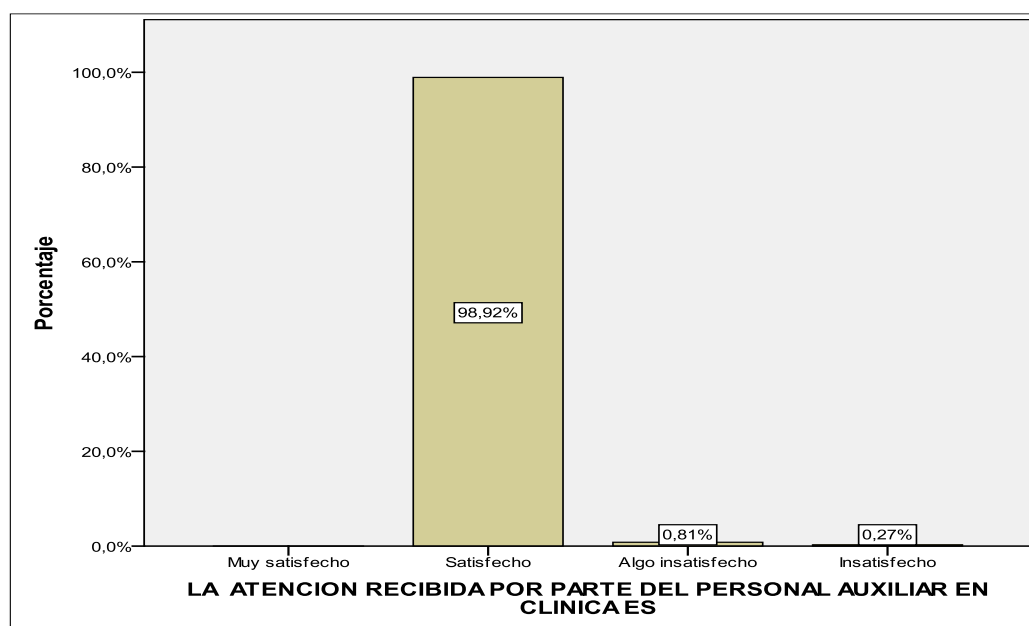
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 08: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal administrativo



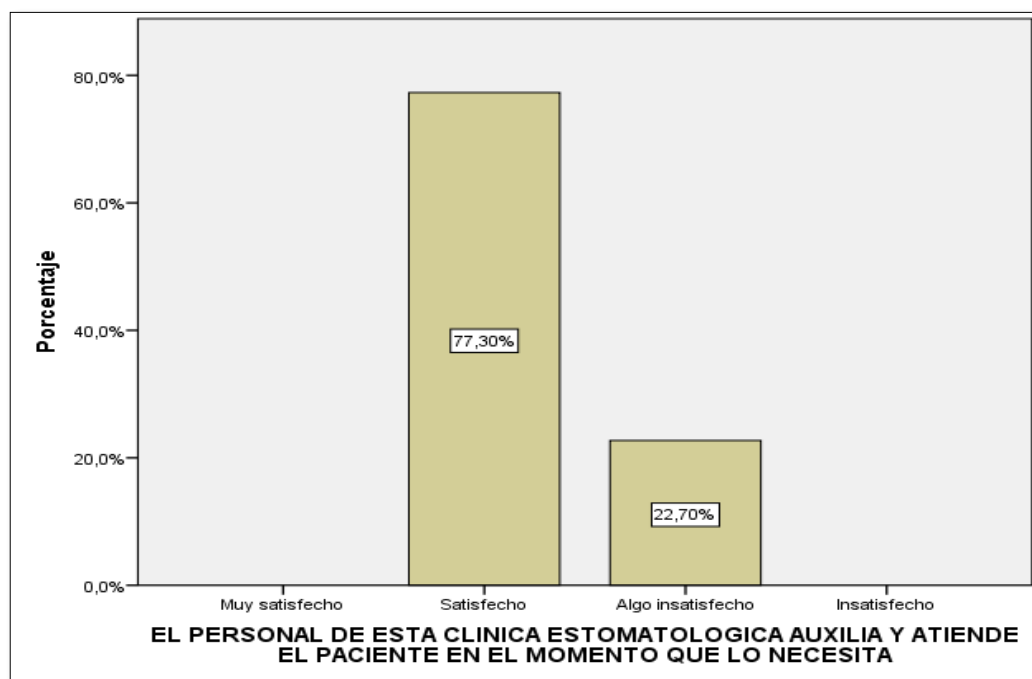
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 09: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal auxiliar



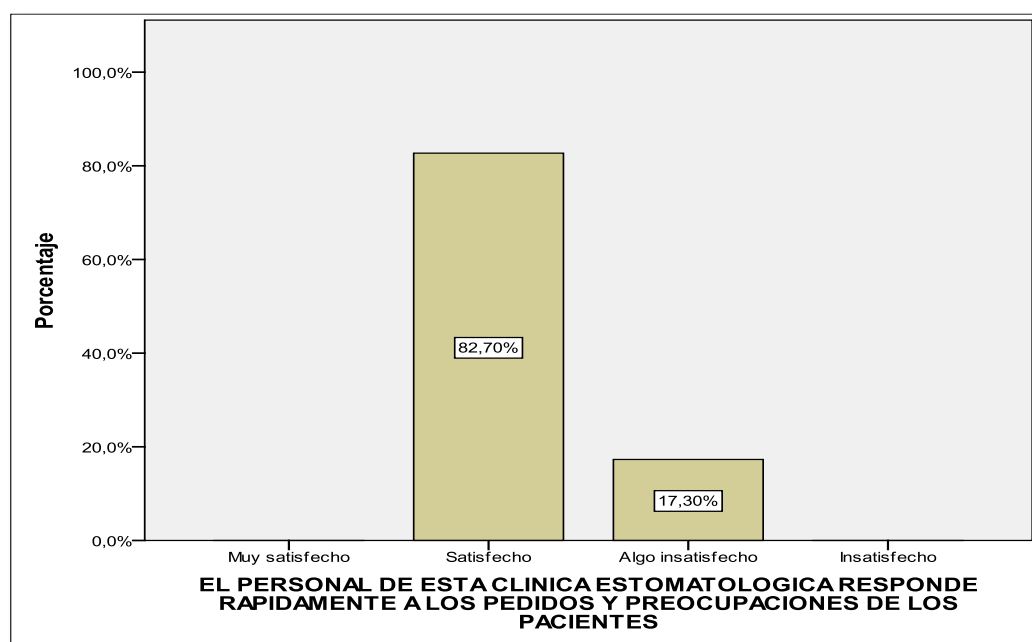
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 10: Percepción de los usuarios respecto si el personal auxiliar y atiende al paciente en el momento que lo necesita



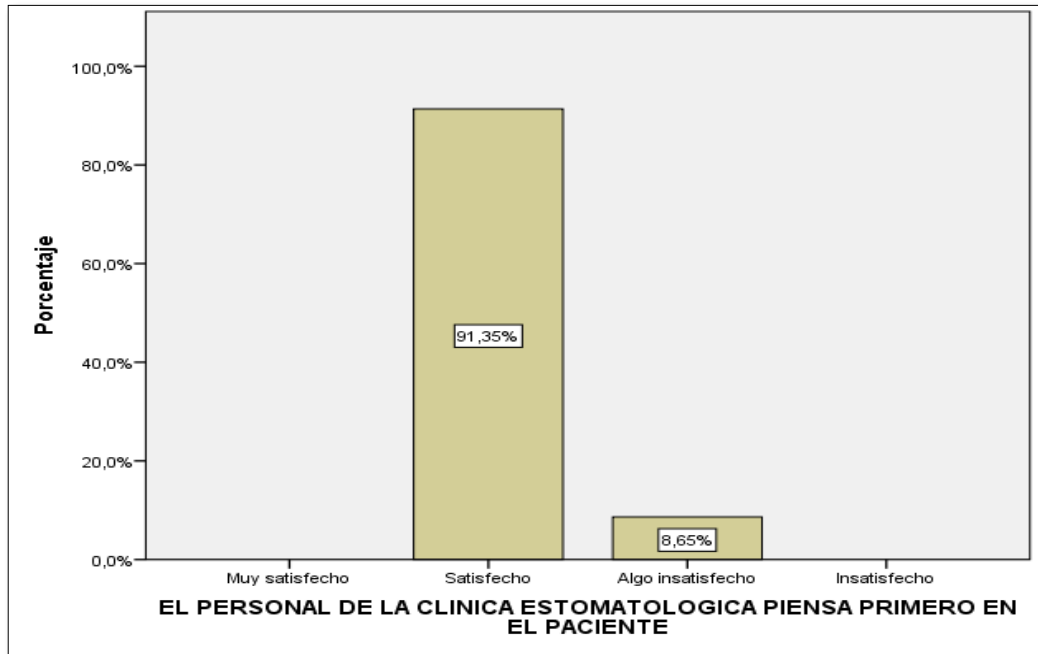
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 11: Percepción de los usuarios respecto si el personal responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 12: Percepción de los usuarios respecto si el personal piensa primero en el paciente



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis.- Sobre la dimensión capacidad respuesta se tiene 5 preguntas en el cual se menciona si la atención recibida por el personal administrativo (recepción) es satisfactoria en el 65.9% y algo insatisfecho en el 30.8%; por otro lado la atención recibida por parte del personal auxiliar de clínica es satisfactoria en el 98.9% ; en el caso de la pregunta si el personal de la clínica estomatológica atiende a los pacientes en el momento que lo necesitan están satisfechos en el 77.3% y algo insatisfechos en el 22.7%.

Con respecto a la pregunta si el personal de esta Clínica estomatológica responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes encontramos que se encuentran satisfechos en el 82.7% y algo insatisfechos en el 17.3% y finalmente con respecto a la pregunta si el

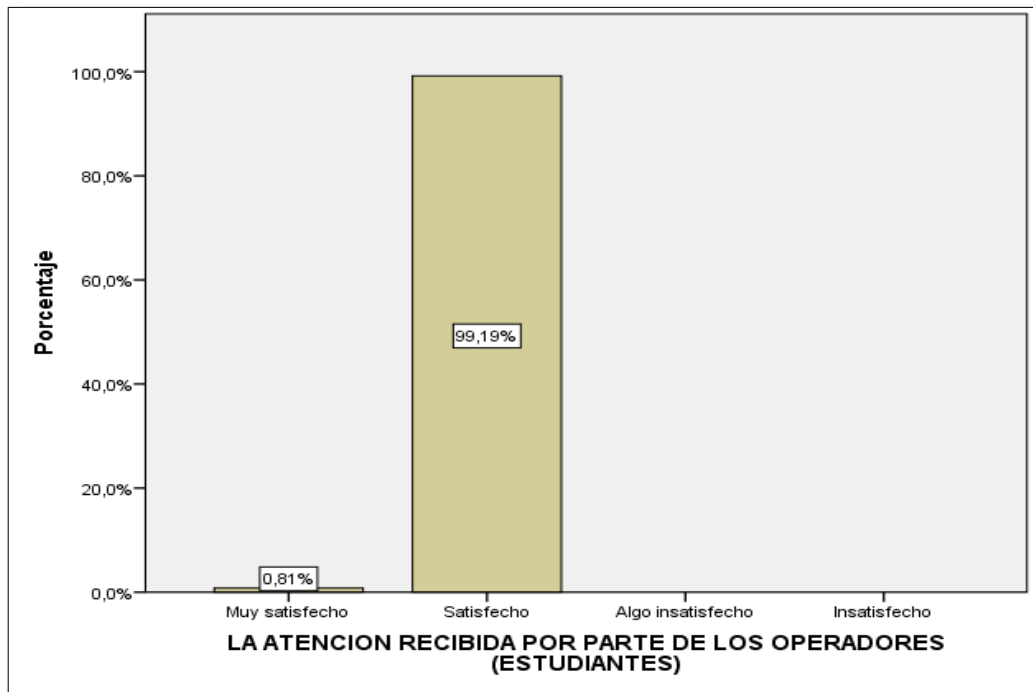
personal de la clínica estomatológica piensa primero en el paciente se menciona que se encuentran satisfechos en el 91.4% y algo insatisfechos es el 8.6%.

Tabla 05: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de seguridad

		Recuento	% del N de tabla
		N:370	(100%)
La atención recibida por parte de los operadores (estudiantes)	Muy satisfecho	3	0,8%
	Satisfecho	367	99,2%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%
La clínica cuenta con señales de dirección de tránsito	Muy satisfecho	1	0,3%
	Satisfecho	369	99,7%
	Algo insatisfecho	0	0,0%
	Insatisfecho	0	0,0%
En esta Clínica Estomatológica se brinda recibos según las tarifas y precios establecidos	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	369	99,7%
	Algo insatisfecho	1	0,3%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de la Clínica Estomatológica sabe lo necesario para informar y orientar a los pacientes	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	341	92,2%
	Algo insatisfecho	29	7,8%
	Insatisfecho	0	0,0%
Los pacientes sienten confianza en el personal de esta Clínica Estomatológica	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	341	92,2%
	Algo insatisfecho	29	7,8%
	Insatisfecho	0	0,0%

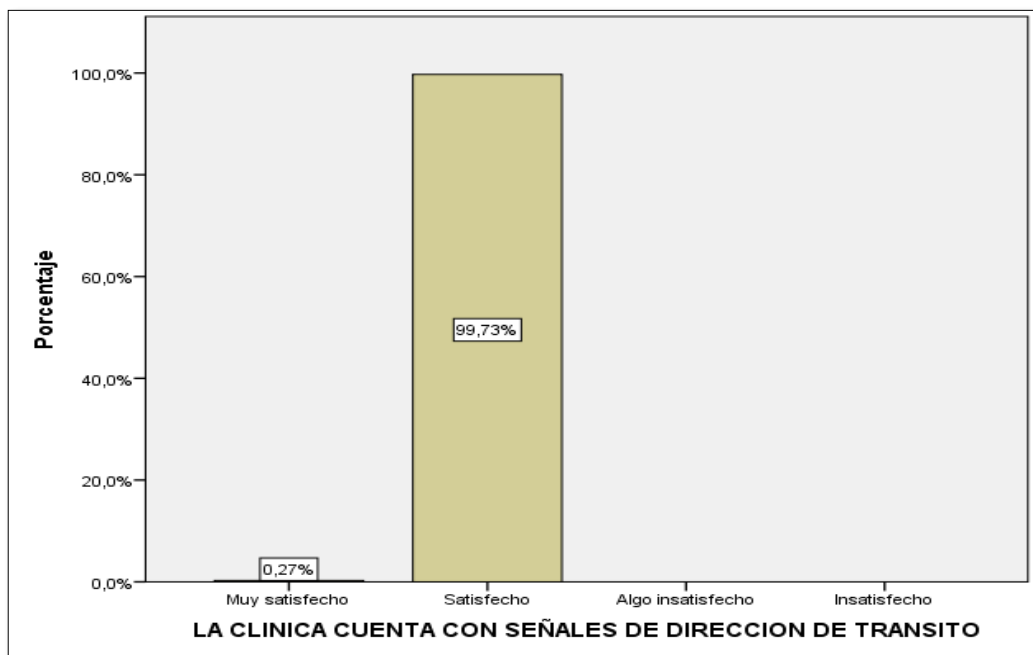
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 13: Percepción de los usuarios respecto a la atención recibida por parte de los operadores



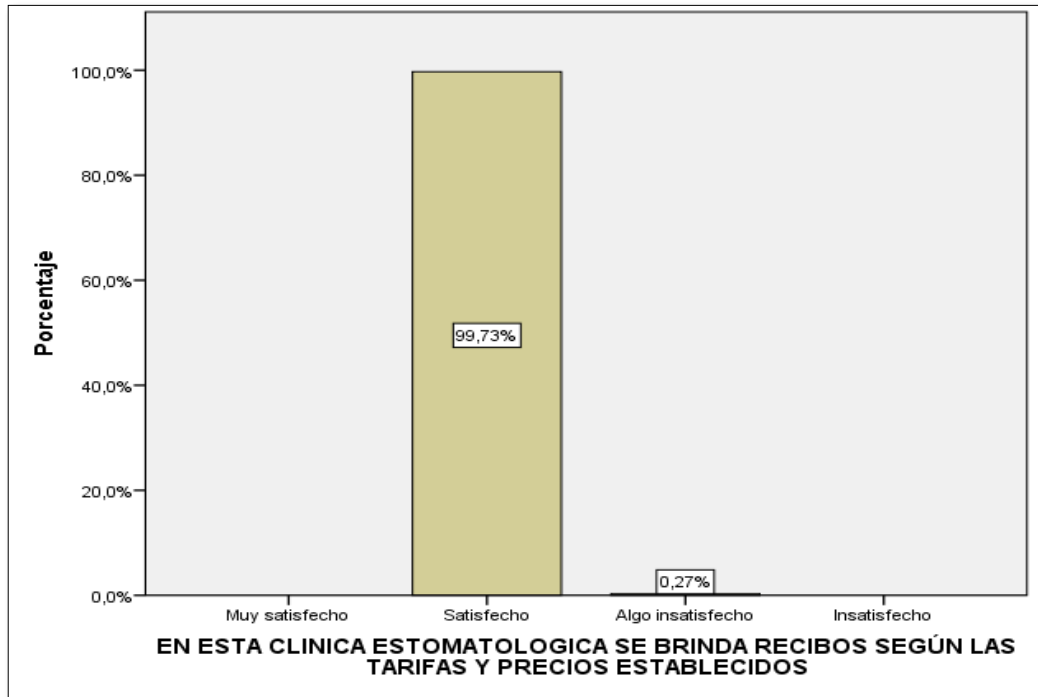
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 14: Percepción de los usuarios respecto si la Clínica cuenta con señales de dirección de tránsito



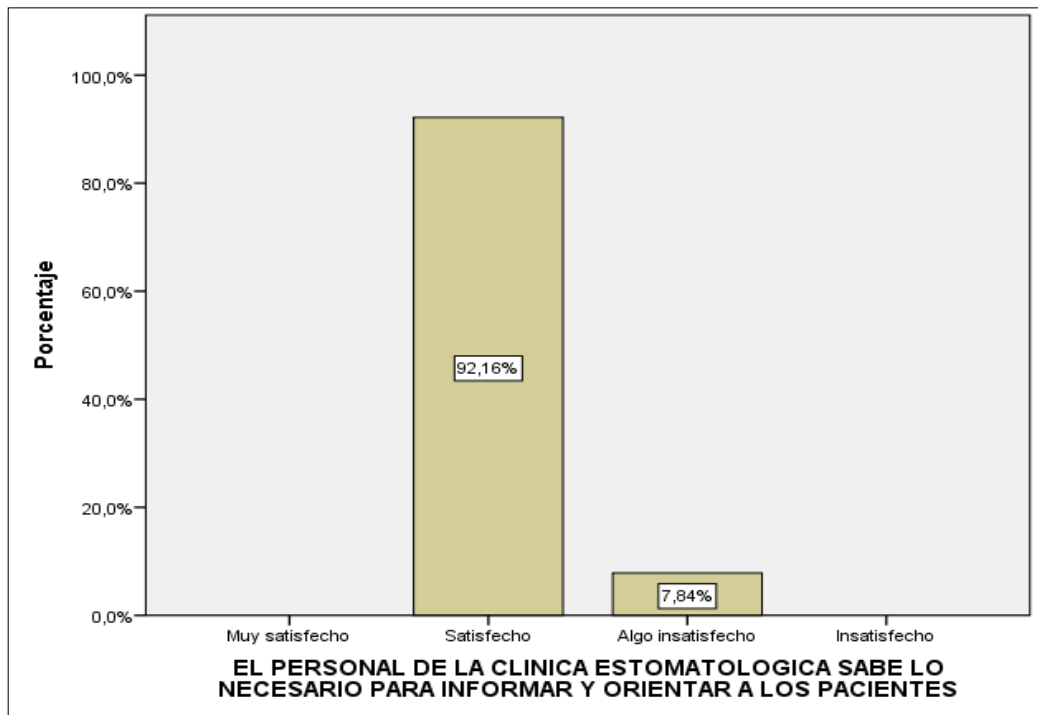
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 15: Percepción de los usuarios respecto si la Clínica brinda recibos



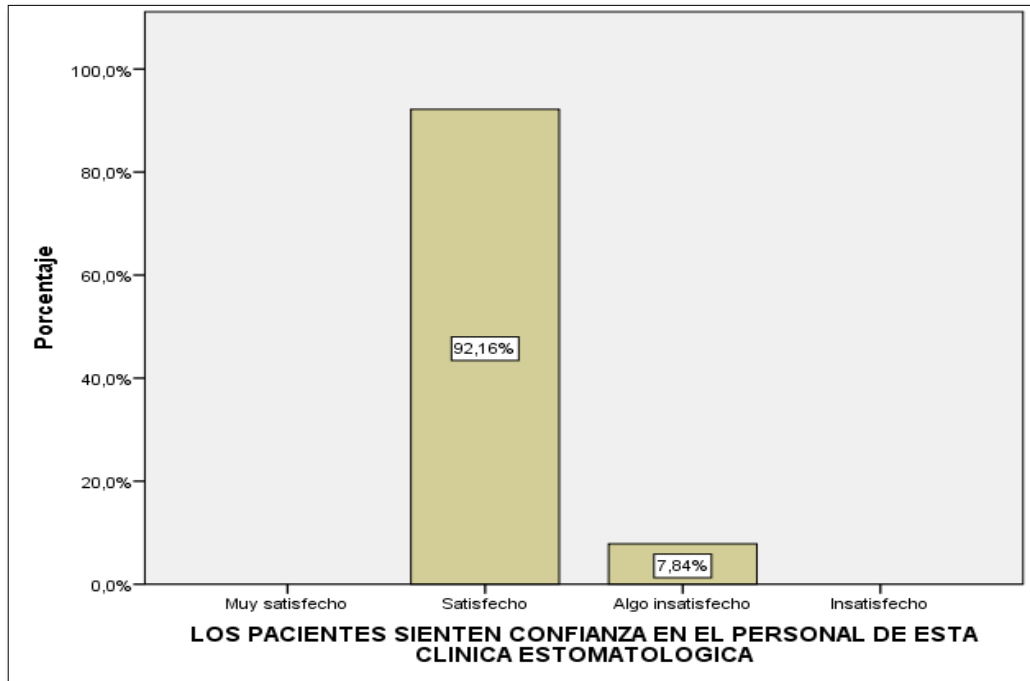
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 16: Percepción de los usuarios respecto si el personal sabe lo necesario para informar y orientar a los pacientes



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 17: Percepción de los usuarios respecto si los pacientes sienten confianza en el personal



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis.- Con respecto a la dimensión seguridad se tiene 5 preguntas así tenemos sobre la atención recibida por parte de los operadores o estudiantes, la mayoría de ellos en el 99.2% están satisfechos, para la pregunta sobre si la clínica cuenta con señales de dirección de tránsito, los pacientes mencionan que están satisfechos en el 99.7% , a sí mismo, con respecto a la pregunta si la clínica estomatológica brinda recibos según las tarifas y precios establecidos, se encuentran satisfechos el 99.7% de los encuestados y además si el personal de la clínica estomatológica sabe lo necesario para informar y orientar en este caso a los pacientes, se encuentra satisfechos en el 92.2% y algo insatisfechos en el 7.8% y finalmente sobre si los pacientes sienten confianza en el

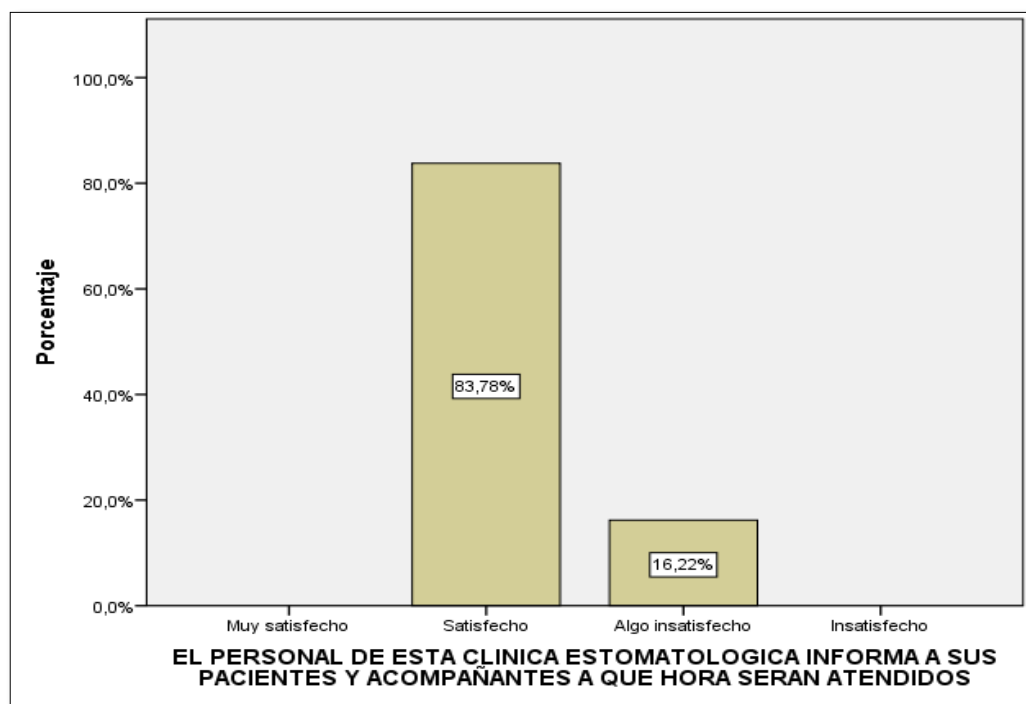
personal de esta clínica estomatológica se sienten satisfechos en el 92.2% y algo insatisfechos en el 7.8% de los datos.

Tabla 06: Percepción de los usuarios respecto a la dimensión de empatía

		Recuento (N:370)	% del N de tabla (100%)
El personal de esta Clínica Estomatológica informa a sus pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	310	83,8%
	Algo insatisfecho	60	16,2%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de esta Clínica Estomatológica está dispuesto a ayudar a los pacientes	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	336	90,8%
	Algo insatisfecho	34	9,2%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de la Clínica Estomatológica dental es amable y atenta	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	266	71,9%
	Algo insatisfecho	104	28,1%
	Insatisfecho	0	0,0%
El personal de esta Clínica Estomatológica es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	336	90,8%
	Algo insatisfecho	34	9,2%
	Insatisfecho	0	0,0%
Su valoración global de la Clínica es	Muy satisfecho	0	0,0%
	Satisfecho	340	91,9%
	Algo insatisfecho	30	8,1%
	Insatisfecho	0	0,0%

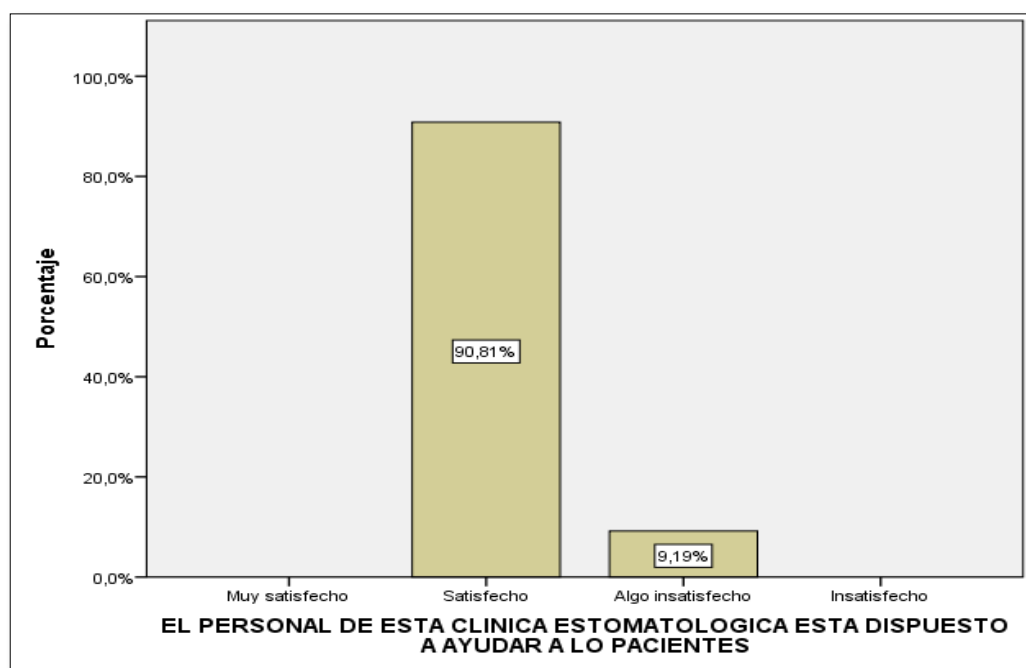
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 18: Percepción de los usuarios respecto si el personal informa a sus pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos



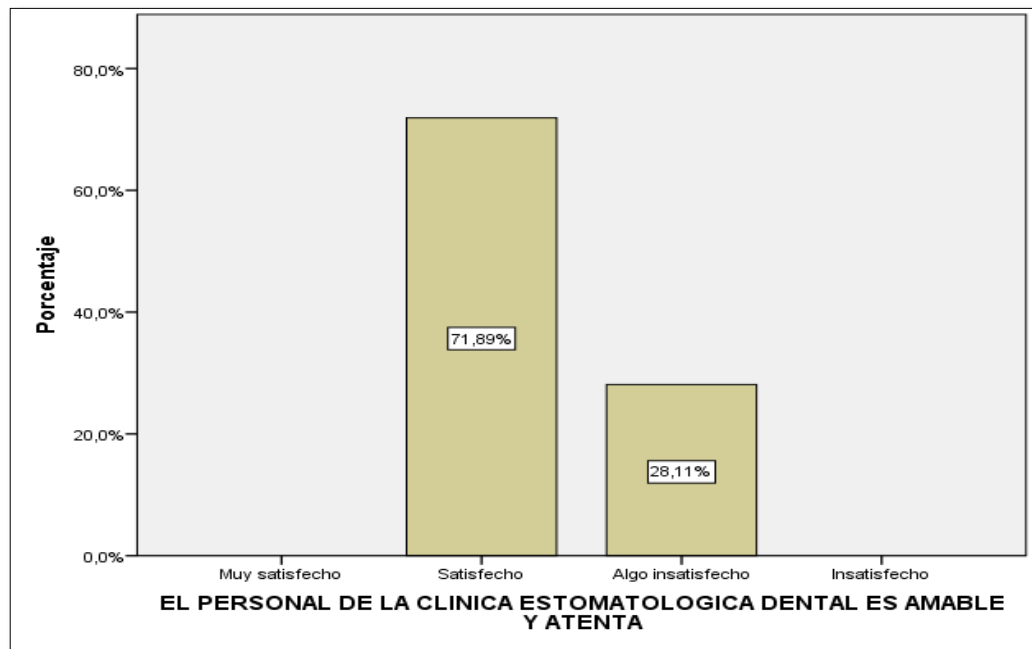
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 19: Percepción de los usuarios respecto si el personal está dispuesto a ayudar a los pacientes



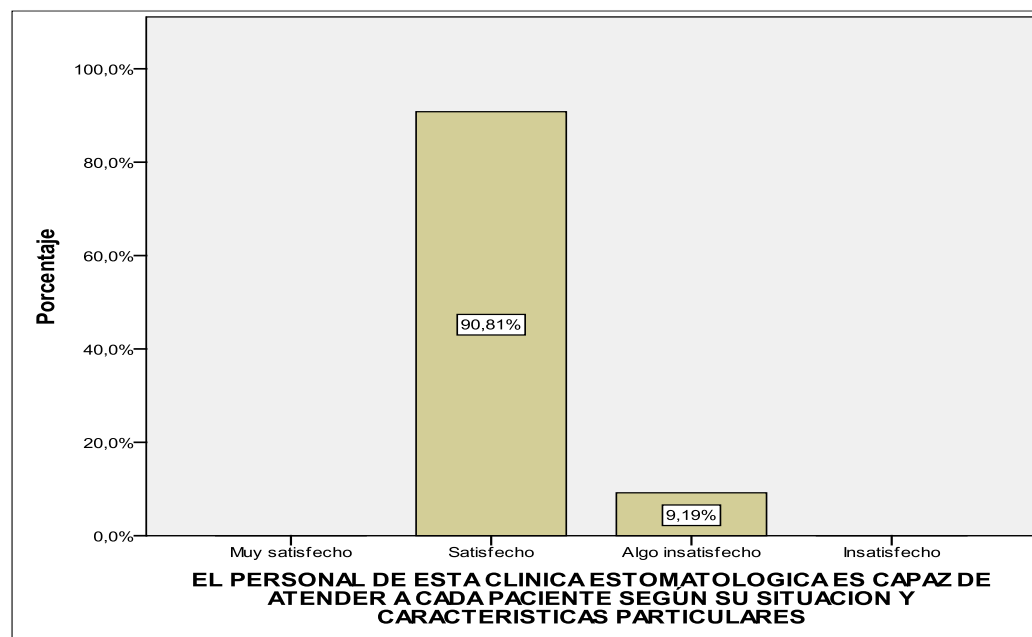
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 20: Percepción de los usuarios respecto si el personal es amable y atenta



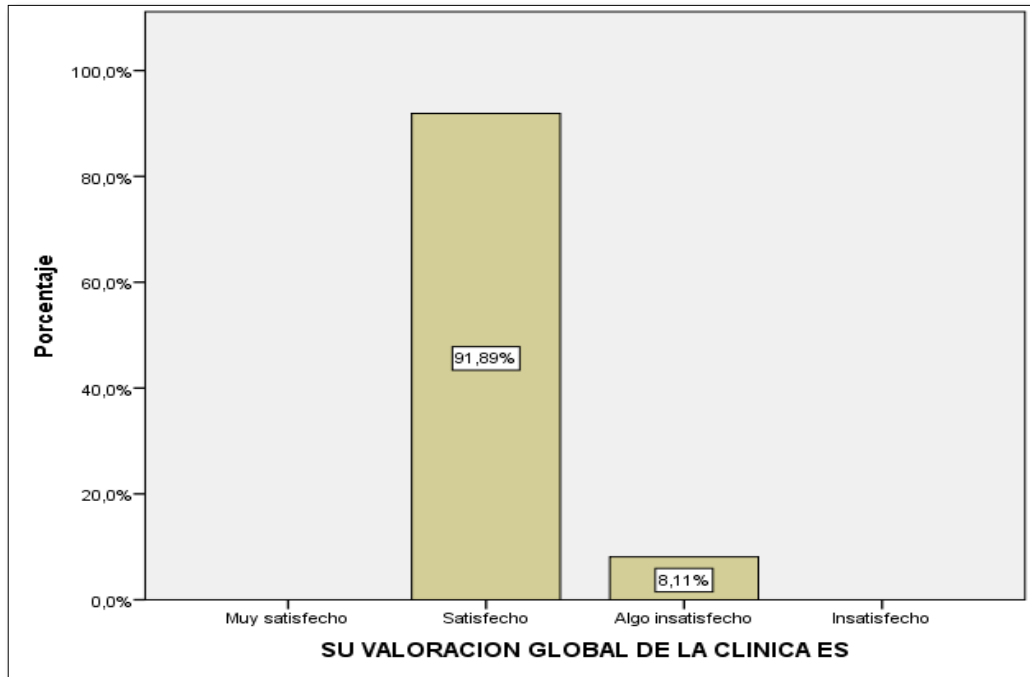
Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 21: Percepción de los usuarios respecto si el personal es capaz de atender al paciente según su situación y características particulares



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 22: Percepción de los usuarios respecto a la valoración global de la Clínica



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis. - En el caso de la percepción sobre la dimensión empatía, se tiene que se menciona las siguientes preguntas con respecto si el personal de esta clínica informa a sus pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos, se menciona un nivel de satisfacción en el 83.8% y algo insatisfechos el 16.2%.

A la pregunta si el personal de esta clínica estomatológica está dispuesto a ayudar a los pacientes encontramos que están satisfechos en el 90.8% y algo insatisfechos en el 9.2%.

Asimismo, con respecto si el personal de la clínica estomatológica Alas Peruanas Filial Piura es amable y atenta, se menciona que se encuentra

una satisfacción del 71.9% y algo insatisfecho en el 28.1%; sobre si personal de ésta clínica estomatológica, es capaz de atender a cada paciente de acuerdo a su situación y características particulares, los pacientes refieren de que se encuentran satisfechos en el 90.8% y algo insatisfechos en el 9.2%.

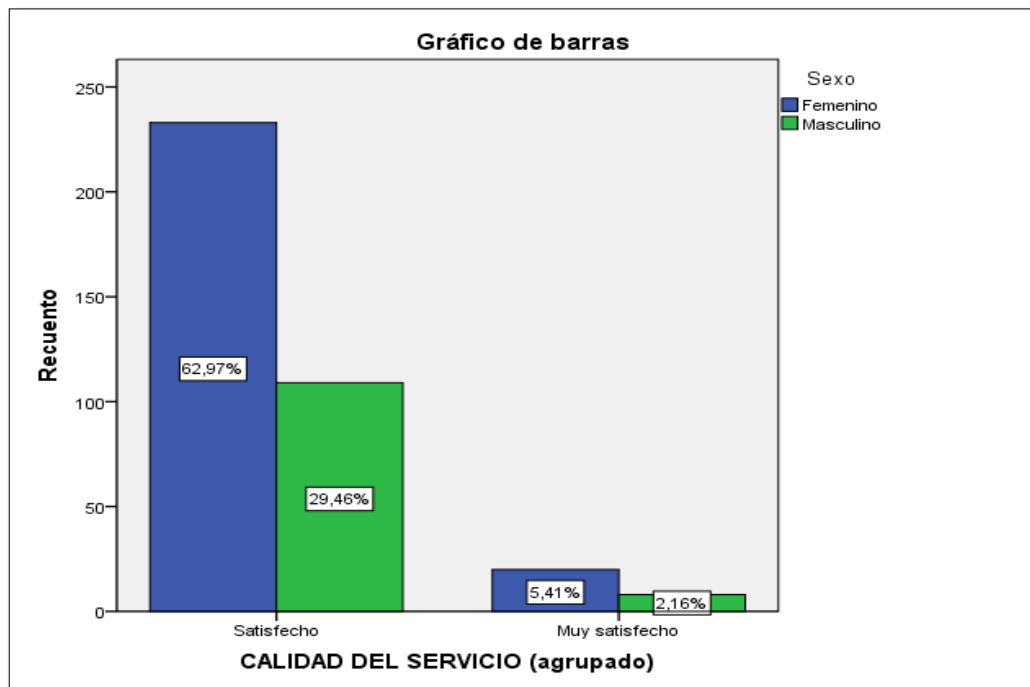
Finalmente, sobre la valoración global de la Clínica Estomatológica, los pacientes mencionan que se encuentran satisfechos en el 91.9% y algo insatisfechos en el 8.1%.

Tabla 07: Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio según el sexo

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
CALIDAD DEL SERVICIO (agrupado)	Satisfecho	Recuento	233	109	342
		% del total	63,0%	29,5%	92,4%
	Muy satisfecho	Recuento	20	8	28
		% del total	5,4%	2,2%	7,6%
	Total	Recuento	253	117	370
		% del total	68,4%	31,6%	100,0%

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Gráfico 23: Percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio según el sexo



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis. - Con respecto a la variable calidad y el sexo de los pacientes se encuentra que de acuerdo a lo manifestado se encuentran satisfechos en el 92.4% de los pacientes y se encuentran muy satisfechos en el 7.6% del total de 370 pacientes. Asimismo, la distribución por sexo menciona que el sexo femenino estuvo presente en el 68.4% y el sexo masculino estuvo en el 31.6%, de los pacientes que están satisfechos la mayoría son mujeres en 63% y los pacientes que están muy satisfechos la mayoría también son mujeres en el 5.4%.

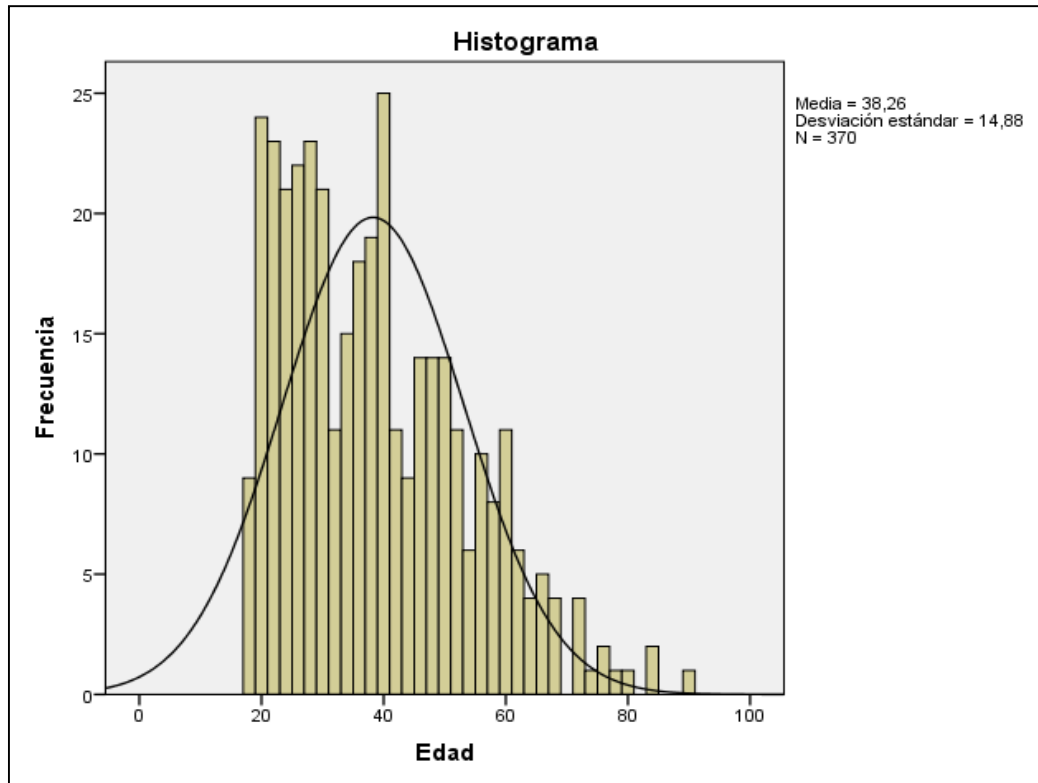
Tabla 08: Datos estadísticos

		Estadísticos	
		Edad	
N		Válido	370
		Perdidos	0
	Media		38,26
	Mediana		36,00
	Moda		40
	Desviación estándar		14,880
	Varianza		221,428
	Asimetría		,720
	Error estándar de asimetría		,127
	Curtosis		-,038
	Error estándar de Curtosis		,253
	Rango		71
	Mínimo		18
	Máximo		89

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis.- Con respecto a la característica de la edad de los pacientes, nosotros encontramos que la mediana es de 36 años con una media o promedio de 38.26 años \pm 14.8, lo que indica que estos pacientes generalmente son adultos, los que acuden en este caso, al establecimiento denominado Clínica Universitaria Alas Peruanas Filial Piura presentando indicadores en este caso de curva asimétricos, con tendencia, hacia los puntajes negativos de la curva, y a una altura en este caso por debajo de la curva normal.

Gráfico 24: Histograma



Fuente: Ficha de Recolección de Datos

Análisis. - De acuerdo al histograma de edad, tenemos que el promedio de 38.26+- 14.88, de 370 pacientes encuestados y de ellos encontramos que se distribuye de manera asimétrica con múltiples modas en torno a los datos desde 20 hasta los 40 años respectivamente.

3.2. Discusión

Dentro de la discusión de los resultados, podemos mencionar el trabajo de Betin ⁽¹⁾ quien nos muestra, a nivel de la realidad colombiana, que la satisfacción en los pacientes atendidos en la institución es alta, mostrando que la mayoría de los pacientes volvería a recibir atenciones odontológicas; y haciendo la acotación de que los costos no son un problema para el grupo muestral colombiano.

Empero a diferencia en nuestro trabajo, encontramos que en cuanto a la calidad del servicio los pacientes se encuentran satisfechos en 92.4% y muy satisfecho en el 7.6% de los casos, pero, con respecto a los precios establecidos, por la clínica estomatológica, encontramos que la población que se atiende presenta una satisfacción en el 99.7%, por lo cual, los datos confirmarían que existe coincidencia con el autor colombiano, sobre los aspectos de la calidad de atención antes mencionados.

Dierssen y colaboradores ⁽²⁾ mencionan en este caso, la utilización de la escala servqual, encontrando entre sus entrevistados que, la comunicación es parte importante de la satisfacción, incluyendo la recepción de información sobre su estado de salud, así mismo sobre el lugar y el horario de la información en el área médica.

A diferencia en nuestro trabajo, encontramos que la satisfacción se encuentra en los estándares más altos, a nivel de la clínica de la Universidad Alas Peruanas, empero, esta clínica atiende a pacientes

solamente en el área de odontología, es por ello la diferencia entre el trabajo que precisa Dierssen.

Además sobre la comunicación, hay que hacer la acotación, de que también es importante dentro de los aspectos evaluados la calidad de atención en una clínica particular, teniendo en cuenta que dentro de la dimensión fiabilidad, los alumnos de la clínica, cumplen con lo ofrecido, lo cual se da en el 90.3% y por otro lado, sobre la cercanía y la distancia que tiene la Universidad con respecto a sus hogares, la mayor parte de pacientes en el 99.5% se encuentran satisfechos, lo cual deja entrever, las coincidencias con el trabajo antes mencionado.

Iguaran ⁽³⁾ menciona en su estudio, que existe una baja satisfacción en cuanto a la percepción de los usuarios, y más aún respecto de las necesidades de los estudiantes, por lo que este trabajo, que se ha desarrollado en el servicio médico odontológico Venezuela difiere en todos los extremos al trabajo que hemos realizado para esta tesis, en vista de que nosotros presentamos indicadores de percepción de la calidad del servicio muy altos, por lo cual dista de la realidad Venezolana presentada por Iguaran.

Y por otro lado también hay que tener en consideración que los servicios que menciona el autor venezolano, son médicos y odontológicos; mientras que en la clínica de la Universidad Alas Peruanas se brinda atención odontológica, con calidad y calidez respectivamente.

Flora ⁽⁴⁾ establece en un trabajo mexicano, que la edad promedio fue de 45 +/- 16 años y la mayor parte era del sexo femenino, presentando

indicadores de satisfacción en el 82% para el trabajo del dentista y 91% nunca habían considerado ninguna queja contra el personal odontológico.

Con respecto a su trabajo, nosotros encontramos que la calidad está presente con la satisfacción en el 92.4%, de los cuales principalmente son de sexo femenino en el 63.0%, por tanto, estos datos serían coincidentes con el trabajo mexicano antes referido.

Por otro lado, con respecto a las quejas que se pueden dar referidas a los alumnos o a los asistentes de la Clínica Alas Peruanas, estos no fueron considerados dentro de los objetivos del estudio, pero ha de suponer que, la calidad de servicio representa este caso, satisfacciones altas y muy altas en la localidad de la muestra, por lo que creemos que es improbable que los pacientes se puedan quejar con referencia al servicio que se brinda.

Esa ⁽⁵⁾ menciona en su trabajo de investigación, a nivel de Malasia, de que la satisfacción dependía de los equipos modernos, así mismo Esa refiere, que la calidad también depende de que el dentista fuera amigable, del trato placentero y del alivio del dolor, cosa que nuestro trabajo, si bien es cierto, presentamos indicadores de calidad en relación a la satisfacción en el 92.4%, hay que tener en cuenta que dentro de los elementos tangibles, que la clínica presenta sobre los equipos y aparatos necesarios para la atención, están presentes en el 88.6% con un nivel de satisfacción sobre la calidad y muy satisfechos en el 9.2%, por lo que guarda estrecha relación con este trabajo.

Así mismo con respecto al trato y la capacidad de respuesta por parte del personal de la clínica y en especial por parte del alumnado, encontramos de que se encuentran satisfechos en el 65.9%, para el trato relacionado con el personal administrativo, encontramos una satisfacción de 98.9% y sobre el personal auxiliar encontramos una satisfacción del 77.3%, por lo que queda en claro, que el trato no solamente depende del odontólogo sino también de las personas que acompañan dentro de la clínica y que hacen posible la atención con calidad y calidez respectiva hacia la población piurana.

Hincapie A. y colaboradores ⁽⁶⁾ establece en su trabajo de investigación un estudio en donde indagó el grado de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención prestada. Por lo que este trabajo utilizó a 320 usuarios del posgrado de ortodoncia donde se llegó a encontrar un grado de satisfacción que depende de la relación usuario-ortodoncista-institución; concluyendo que la Facultad de Odontología de Antioquia (Colombia) tiene excelente accesibilidad geográfica y cultural, pero deficiente accesibilidad funcional, ya que se presentan, entre otras, dificultades para el ingreso al programa, el largo tiempo de espera, algunas falencias administrativas y deficiencias en la información suministrada; igualmente, que se deben intervenir los factores que alargan los tiempos de duración de los tratamientos.

En comparación con nuestro trabajo de investigación podemos decir que la accesibilidad geográfica que presenta la investigación de Hincapie es excelente al igual que en nuestra investigación, pero difiere en algunos aspectos tales como la deficiente accesibilidad funcional y de

información que presenta Hincapie en su investigación , ya que por el contrario en nuestro trabajo encontramos que la accesibilidad funcional y de información para los pacientes de la Clínica Dental Alas Peruanas son satisfactorias.

En caso de los trabajos nacionales, tenemos la posición del trabajo de Salcedo ⁽⁷⁾ que menciona la evolución del modelo de gestión de la clínica odontológica de la Universidad de San Marcos, encontrando en este caso que el modelo de gestión fue mayormente burocrático en el 10%, considerando que existe un modelo caótico de la atención, a pesar en este caso, de encontrar factores de percepción bajos.

Todo lo referido por Salcedo ⁽⁷⁾ para nuestro trabajo, la realidad es diferente, en donde nosotros encontramos que los indicadores de satisfacción en relación a la dimensión empatía se encuentran presentes con respecto a los pacientes y sus acompañantes en el 83.8%.

Y en el caso del personal de la clínica, está dispuesto a ayudar a sus pacientes en el 90.8%; mientras que se evidencia un trato amable y atento en el 71.9% teniendo la capacidad de atender de acuerdo a la situación y características particulares en el 90.8% y esta clínica es capaz de atender a cada paciente según sus características en el 91.9% por tanto, nosotros diferimos totalmente con los resultados sobre el trato; ahora en el caso del término burócrata, en este trabajo, no es utilizado, de acuerdo a los objetivos y a los indicadores del instrumento, para valorar la calidad de atención de una clínica odontológica.

En el caso de Jacinto ⁽⁸⁾, establece que la dimensión estructura es mala en el 46.5% y bueno es el 78.3% y la dimensión resultado es bueno en el 79.7% en la evaluación de la clínica San Marquina, a diferencia de la nuestra, donde nosotros encontramos que dentro de los elementos tangibles, la mayoría está satisfecho con respecto a los equipos y aparatos necesarios; y sobre la comodidad de las instalaciones en el 88.6% y 98.6% se encuentran satisfechas, es por ello en este caso, en la clínica odontológica de la Universidad Alas Peruanas, supera en la dimensión de elementos tangibles, a la Universidad San Marcos, de acuerdo al estudio referido.

Por otro lado, con respecto a la dimensión resultados, ésta no fue evaluada de acuerdo a la escala validada que se ha aplicado, aunque la mayor parte de los pacientes se encuentran satisfechos y muy satisfechos cómo ya hemos mencionado anteriormente, en los párrafos de resultados.

García ⁽⁹⁾ sobre el nivel de satisfacción de los pobladores de un asentamiento humano a nivel de Puente Piedra (Lima) sobre los servicios odontológicos dispuestos encontramos en este caso, que tanto, los servicios odontológicos de Ministerio de Salud (MINSA) y privados esta presenté con la satisfacción mayor, a nivel de los servicios públicos que estuvieron relacionados a pacientes jóvenes, con mayor grado de instrucción.

Empero si bien es cierto, con el trabajo de tesis expuesto, se encontró que son dos realidades distintas, ya que en la clínica odontológica de la Universidad Alas Peruanas, se encuentra situada a

nivel del centro de Piura (Calle Arequipa) y que los cascos sub-urbanos de periferia, en el que también se atienden de manera indirecta, presentaron altos niveles de satisfacción, pero se observa son realidades totalmente distintas, de igual modo difiere, el trabajo en el sentido de que en el presente trabajo, no está abocado a evaluar la atención odontológica por parte del Estado, el cual debe tener otros parámetros para su evaluación, teniendo en cuenta la mayor carga que ellos ostentan.

3.3. Conclusiones

- La percepción del usuario respecto a la calidad del servicio en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 - I, es satisfactoria.
- La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue satisfactoria debido a que, según los pacientes, encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación.
- La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue satisfactoria debido a que, según los pacientes, se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta.
- La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue satisfactoria, según los pacientes, existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención.
- La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue satisfactoria debido a que, según los pacientes, se cumple con poseer el conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue satisfactoria debido a que, según los pacientes, se tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes.

3.4. Recomendaciones

- A la coordinadora de la Clínica Dental Docente Alas Peruanas, Filial Piura, se sugiere mantener las condiciones actuales de atención debido a los resultados favorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.
- A la coordinadora de la Clínica Dental Docente Alas Peruanas, Filial Piura, implementar procesos de capacitación del capital humano, tanto en docentes-administrativos como alumnos, para alcanzar un mayor desarrollo, aplicando técnicas y herramientas de gestión de la calidad en salud, administración, liderazgo, motivación, trabajo en equipo y sistemas de recompensas como estrategias competitivas.
- A la coordinadora de la Clínica Dental Docente Alas Peruanas, Filial Piura, implementar en la clínica un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes y proveedores para saber el grado de percepción de calidad que tiene de los diferentes servicios.
- A la coordinadora de la Clínica Dental Docente Alas Peruanas, Filial Piura, realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas al personal técnico-administrativo (admisión /caja, proveeduría y personal de seguridad).
- A los bachilleres y futuros investigadores de estomatología, realizar estudios de investigación sobre la satisfacción del paciente por atributos, dimensiones y otras variables.

3.5. Fuentes de Información

1. Betin, A, y otros. Satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una Institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. 2009, Rev. Duazary, págs. vol (6)2: 95 - 101.
2. Dierssen, T, y otros. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. Vol 32(3): 317 - 325.
3. Iguarán, R, Chávez, E y Perez, J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zuli. Núcleo Costa Oriental del Lago. 2006, Revista Venezolana de Ciencias Sociales. UNERMB, págs. Vol. 10: 176 - 203.
4. Flora, E. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. 2007, Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc., págs. 45(2): 149 - 155.
5. Esa, R y Rajah, P. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces. . 2006, Community Dent Health, págs. 23(1): 15 - 20.
6. Hincapié, A, y otros. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. 2004, Rev Fac Odont Univ Ant, págs. 15(2):5 - 11.
7. Salcedo, M. Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San

- Marcos. 2008, [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud] Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
8. Jacinto, J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos durante el año 2007. [Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008.
 9. García, C, Chengueyen, M y Mormontoy, W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores sociodemográficos asociados. 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim., págs. 4(1): 7 -13.
 10. Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de calidad en Salud. Documento técnico (RM No 727 - 2009/ Minsa. 39p. [En línea] [Citado el: 15 de enero de 2011.]
http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.
 11. Parasuraman, A, Zeithaml, A y Berry, L. SERVQUAL: escala de múltiples items para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge, Massachussetts : s.n., 1986.
 12. Sosa, M. Como lograr la calidad en la clínica dental. [En línea] junio de 2005. www.gerenciasalud.com.
 13. Garvin, D. Competing on the eighth dimensions of quality. Harvard Business Review (1987). Vol 65(6): 101 - 109. [En línea]
<http://www.mendeley.com/research/competing-eight-dimensions-quality/>.

14. Donabedian, A Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. *Pública Científica - USA*, págs. 382 - 400.
15. Bernuy, A. Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004. [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
16. Zambrano, F. El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. 2005, *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Ed especial No 7.
17. Hashim, R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University. 2005, *United Arab Emirates East Mediterr Health J.*, págs. 11(5-6): 913.
18. Gonzales, H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. s.l., Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
19. Arista, B. La calidad en la atención odontológica de las clínicas Iztacala, Acatlan y Cuauhtepac dependientes de la FES IZtacala: Universidad de la FES IZtacala. 2004.
20. López, J, y otros. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la

Universidad de Barcelona. 2002, Avances en Odontoestomatología, págs. mayo – junio 18(3).

21. Molina, V y Loli, R. Determinación de estándares para la acreditación de servicios odontológicos y su aplicación en la clínica odontológica de la UNMSM 2001. 2002, Odontología Sanmarquina, págs. Vol. 1 (10): 50-54.
22. Morales, S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tiáhuac, Distrito Federal. 2002, Rev ADM, págs. Vol LVII No 5, 175-179.
23. Seclén, J. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio-demográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000. 2005, Anales Facultad de Medicina, pág. vol 66 (2).
24. Deming, W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
25. Chilon, E. Medición de la calidad de servicio en el puesto de Salud Simón Bolívar. Red de Salud II- Cajamarca 2000. [Tesis para optar el grado de Maestro en Salud Pública]. s.l.: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2002.
26. Molina, M. La calidad en la atención médica. 2004, Med Leg Costa Rica, pág. Vol. 21. No 1.
27. Oliva, C e Hidalgo, C. Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo psicosocial, en la atención primaria. 2004, PSYKHE, págs. Vol 13 (2): 173 - 186.

28. Begazo, J. ¿Cómo medimos el servicio? 2006, Gestión del tercer milenio. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas - UNMSM (Lima), pág. Vol 9 No 18.
29. Domingo, J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el tercer milenio. 2006, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. UNMSM, pág. vol 9 (18).
30. Duque, E. Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. 2005, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia.
31. Zeithaml, VA. Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. . 2000, Journal of the Academy of Marketing Science, págs. Vol.28 N°.1: 67-85.
32. Losada, M y Rodríguez, A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007, Cuader Adm Bogata (Colombia), págs. 20(34): 237 - 258.
33. Lewi, R y Booms, B. The marketing aspects of SQ. Emerging perspectives in services marketing. American Marketing Association, págs. 99 - 107.
34. Gronroos, C. Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Sweden: Liber : 3er edition, 2008.
35. Corcuera, G. Elementos del marketing en la Clínica Odontológica de San Marcos. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2003.

36. Ministerio de Administraciones Públicas. Guía de orientación para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción. Madrid: s.n., 2006.
37. Andersen R, Newman J. Societal and Individual determinants of medical care utilization in the United States. 2005, The Mibank Quartely. USA, págs. vol. 83. No 4: 1- 28p.
38. Mendoza, J. Client satisfaction and quality of health care in rural Bangladesh. 2001, Bulletin of the world Health Organization, págs. 79: 512 - 517.
39. Gutierrez, R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Area de atención al usuario y calidad asistencial SESCOAM. [En línea] [Citado el: 17 de junio de 2010.]
<http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>.
40. Lizarzabal, M. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. [En línea] octubre de 2005. [Citado el:] www.gerenciasalud.com.
41. Andrade V, Martínez O, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital de apoyo No 1 - MINSA. Marzoagosto 2000, SITUA (Cuzco), págs. Año 8 No 16: 17 -25.
42. Castro, M, Villagarcía, H y Méndez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. 2003, SITUA, págs. 12 (23): 47 - 53.

43. Vicuña, M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. 2002, Anales de la Facultad de Medicina (Lima), págs. Vol 63 (1):40 - 50.
44. Ortiz, R, Muñoz, S y Torres, E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, Mexico. 2004, Rev Esp Salud Pública (Madrid), págs. Vol 78(4): 527 - 537.
45. Diaz, R, y otros. La calidad percibida en la Sanidad Pública. 2005, Revista de Calidad Asistencial, págs. 20(1): 35 - 42.
46. Skaret, E y Berg, E. Factors related to satisfaction with dental care among 23 years olds in Norway. 2005, Community Dent Oral Epidemiol, págs. 33: 157 -157.
47. Bedi, R. A study of satisfaccion with dental services among adults in the United Kingdom. 2005, Br Dent, págs. 198: 433 - 437.
48. Rey, C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. 2000, Anales de documentación, págs. No 3: 139 - 153.
49. López, A, Cerezo, M y Paz, A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. 2010, Rev Gerenc Polit Salud Bogota (Colombia), págs. Vol 9(18): 124 - 136.
50. Llanos, F, y otros. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. 2001, Rev Med Hered, pág. abr/jun Vol 12(2).
51. Zoto, O y Cerezo, M. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. 2010, Rev Gerenc Polit Salud. Bogota (Colombia), págs. Vol 9 (18): 124 - 136.

52. Mira, J y Aranaz, J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2000, Medicina Clínica. Vol 3. 26-33.
53. Tamaki, Y. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. 2005, Journal of Oral Science, págs. Vol 47 (2): 97 - 103.
54. Cronin, J y Taylor, A. Servperf versus Servqual, reconciling performance -based. 1994, Journal of Marketing, pág. 58 (1): 125.
55. Jimenez, C, y otros. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. 2003, Rev Mex Enf Cardiol, págs. 11(2): 58 - 65.
56. Salomi, F. SERVQUAL vs SERVPERF: Comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. . 2005, Gestão & Produção, págs. Vol 12 (2): 279 - 293.
57. Mira, J, y otros. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. 1998, Medicina Preventiva, págs. IV: 12 - 18.
58. Monteagudo, O, y otros. Aplicación hospitalaria del SERVQHOS. Factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. 2003, Medwave. Año 3, pág. No 10.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO: ESTUDIO DE LA PERCEPCION DEL PACIENTE FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLINICA DENTAL DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - PIURA EN EL PERIODO ACADEMICO 2016 – I

	Definición conceptual	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Definición operacional	
					Aspectos o Dimensiones	Indicadores
Percepción de la Calidad del servicio	<p>Considera que la calidad del servicio es una noción abstracta debido a las características fundamentales: intangible, heterogéneo e inseparable propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.</p>	<p>General: ¿Cuál es la percepción del paciente respecto a la calidad de servicio de la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el período 2016 I?</p> <p>Específico1: ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I?</p>	<p>General: Conocer la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p> <p>Específico1: Determinar la percepción del usuario en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p>	<p>La percepción del usuario respecto a la calidad del servicio en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p> <p>La percepción del usuario en relación a la dimensión elementos tangibles en la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p>	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Modernidad de los equipos •Instalaciones atractivas •Presentación personal de los operadores •Materiales atractivos •Horarios convenientes para el paciente
					Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Cumplimiento en tiempo determinado •Interés por resolver el problema •Servicio correcto a la primera vez

		<p>Específico 2: ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I?</p>	<p>Específico2: Identificar la percepción del usuario en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p>	<p>La percepción del usuario en relación a la dimensión fiabilidad brindada por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •Servicio en la oportunidad prometida •Información al paciente
		<p>Específico 3: ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I?</p>	<p>Específico3: Identificar la percepción del usuario en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p>	<p>La percepción del usuario en relación a la dimensión capacidad de respuesta ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Prontitud en el servicio •Disposición para ayudar de parte de los operadores • Tiempo para atender al paciente
					<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Confianza inspirada por parte de los operadores •Seguridad del paciente en los trabajos hechos •Cortesía mostrada por los operadores •Conocimiento para absolver consultas.

		<p>Específico 4: ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I?</p> <p>Específico 5: ¿Cuál es la percepción del usuario en relación a la dimensión empatía ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I?</p>	<p>Específico4: Determinar la percepción del usuario en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p> <p>Específico5: Precisar la percepción del usuario en relación a la dimensión empatía ofrecida por la clínica Dental Alas Peruanas durante el periodo 2016 I.</p>	<p>La percepción del usuario en relación a la dimensión seguridad ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p> <p>La percepción del usuario en relación a la dimensión empatía ofrecida por la Clínica Dental Docente Alas Peruanas durante el periodo 2016 I, es satisfactoria.</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Operadores que brindan atención personalizada. •Preocupación por cuidar los intereses de los pacientes. •Los operadores que entienden las necesidades específicas de los usuarios. •Atención individual
--	--	---	---	---	----------------	---

Anexo 02



“Estudio de la percepción del paciente frente a la calidad de servicio de la clínica dental docente de la Universidad Alas Peruanas - Piura en el periodo académico 2016 I”

Instrucciones: en base a sus experiencias como cliente en los servicios de salud; por favor piense en la Clínica Dental Alas Peruanas que podría ofrecerle e indique en qué medida usted piensa que el presente establecimiento debería tener las características descritas en cada declaración.

EDAD: _____ SEXO: _____

Por favor, marque su nivel de satisfacción con las siguientes afirmaciones:

➤ ELEMENTOS TANGIBLES

1. Ésta Clínica Estomatológica cuenta con los instrumentos, equipos y aparatos necesarios para su atención:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
2. Esta Clínica Estomatológica cuenta con los medicamentos y materiales necesarios:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
3. El estado, limpieza y comodidad de las instalaciones son:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

➤ FIABILIDAD

1. Los alumnos de la Clínica Estomatológica cumplen con el tratamiento que ofrece:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
2. Esta Clínica Estomatológica cumple con el horario establecido:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
3. Cuando usted salió de su casa en dirección a la Clínica, le fue fácil de llegar:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

➤ CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. La atención recibida por parte del personal administrativo(recepción) es:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
2. La atención recibida por parte del personal auxiliar en clínica es:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
3. El personal de esta Clínica Estomatológica auxilia y atiende al paciente en el momento que lo necesita:
 - a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho
4. El personal de esta Clínica Estomatológica responde rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

5. El personal de la Clínica Estomatológica piensa primero en el paciente:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

➤ SEGURIDAD

1. La atención recibida por parte de los operadores (estudiantes) es:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

2. La Clínica cuenta con señales de dirección de tránsito:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

3. En esta Clínica Estomatológica se brinda recibos según las tarifas y precios establecidos:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

4. El personal de esta Clínica Estomatológica sabe lo necesario para informar y orientar a los pacientes:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

5. Los pacientes sienten confianza en el personal de esta Clínica Estomatológica:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

➤ EMPATIA

1. El personal de esta Clínica Estomatológica informa a sus pacientes y acompañantes a qué hora serán atendidos:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

2. El personal de esta Clínica Estomatológica está dispuesto a ayudar a los pacientes:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

3. El personal de Clínica Estomatológica dental es amable y atenta:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

4. El personal de esta Clínica Estomatológica es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho

5. Su valoración global de la clínica:

a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Algo insatisfecho d) Insatisfecho