



**RELACION ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE
LOS PACIENTES DE CLINICA ESTOMATOLOGICA INTEGRAL DEL
ADULTO I Y II DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL PUCALLPA
2016**

PRESENTADO POR:

Br. Zoyi Marlith Velásquez Pacheco

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA**

ASESOR:

C.D. Pilar Rodríguez Quispealaya

**PUCALLPA – PERÚ
2016**

DEDICATORIA:

A Dios que ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi capacidad.

Zoyi Velásquez

AGRADECIMIENTO:

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad. A mis padres Neri y Adelina por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a los doctores, Máximo, Mateo Solís; Adni, Inocente Bonilla y Elías, Aguilar Polo; Por haber compartido conmigo sus conocimientos; sin su ayuda y orientación no hubiera sido posible el desarrollo de esta investigación. A la Universidad Alas Peruanas, por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos que apporto a mi formación profesional.

LA AUTORA

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| ÍNDICE | iv |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| INTRODUCCIÓN | ix |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 11 |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática | 11 |
| 1.2. Delimitación de la investigación | 14 |
| 1.2.1. Delimitación temporal | 14 |
| 1.2.2. Delimitación espacial | 14 |
| 1.2.3. Delimitación contextual | 14 |
| 1.2.4. Delimitación social | 14 |
| 1.3. Formulación del problema | 15 |
| 1.3.1. Problema principal | 15 |
| 1.3.1. Problema secundario | 15 |
| 1.4. Objetivo de la investigación | 16 |
| 1.4.1. Objetivo general | 16 |
| 1.4.2. Objetivo específico | 16 |
| 1.5. Hipótesis de la investigación | 17 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 17 |
| 1.5.2 Hipótesis secundaria | 17 |
| 1.5.3 Identificación y clasificación de variables e indicadores | 18 |
| 1.6 Diseño de investigación | 19 |
| 1.6.1 Tipo de investigación | 19 |
| 1.6.2 Nivel de investigación | 20 |
| 1.6.3 Método | 20 |
| 1.6.4 Diseño | 20 |
| 1.7 Población y Muestra de la investigación | 21 |
| 1.7.1 Población | 21 |
| 1.7.2 Muestra | 22 |

| | |
|--|----|
| 1.8 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos | 23 |
| 1.8.1 Técnicas | 24 |
| 1.8.2 Instrumentos | 24 |
| 1.9 Justificación e importancia de la investigación | 27 |
| 1.9.1. Justificación | 27 |
| 1.9.2. Importancia | 30 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 31 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 31 |
| 2.2. Bases teóricas | 36 |
| 2.2.1. Calidad de servicio | 36 |
| 2.2.1.1. Definición: calidad | 36 |
| 2.2.1.2. Calidad en la atención odontológica | 38 |
| 2.2.1.3. Definición: servicio | 41 |
| 2.2.1.4. Características del servicio | 42 |
| 2.2.1.5. Calidad de servicio al cliente | 43 |
| 2.2.1.6. Dimensiones de calidad de servicio | 45 |
| a) Elementos tangibles | 45 |
| b) Fiabilidad | 46 |
| c) Responsabilidad | 47 |
| d) Seguridad | 47 |
| e) Empatía | 48 |
| 2.2.2. Satisfacción | 49 |
| 2.2.2.1. Definición | 49 |
| 2.2.2.2. Teorías | 52 |
| 2.2.2.3. Satisfacción del paciente | 55 |
| 2.2.2.3.1. Paciente | 55 |
| 2.2.2.4. Dimensiones de satisfacción | 56 |
| a) Confiabilidad | 56 |
| b) Eficiencia | 56 |
| c) Lealtad | 57 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 59 |

| | |
|--|----|
| CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 61 |
| 3.1. Análisis de estadística descriptiva | 61 |
| 3.2. Análisis de estadística inferencial | 65 |
| 3.3. Discusión | 68 |
| CONCLUSIONES | 71 |
| RECOMENDACIONES | 72 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 73 |
| ANEXOS: | 81 |
| Anexo N° 01. Matriz de consistencia | 82 |
| Anexo N° 02. Operacionalización de las variables | 86 |
| Anexo N° 03. Instrumento de calidad de servicio | 89 |
| Anexo N° 04. Instrumento de satisfacción | 90 |
| Anexo N° 05. Base de datos de la encuesta calidad de servicio | 91 |
| Anexo N° 06. Base de datos de la satisfacción | 92 |
| Anexo N° 07. Prueba de alfa de Cronbach de la variable satisfacción | 93 |
| Anexo N° 08. Ficha de validación de expertos | 94 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 01: Estadística de las dimensiones de calidad de servicio | 61 |
| Tabla N° 02: Estadística de las dimensiones de satisfacción | 63 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico N° 01: Barra estadística de la dimensión de calidad de servicio | 62 |
| Gráfico N° 02: Barra estadística de la dimensión de satisfacción | 63 |
| Gráfico N° 03: Dispersión entre la calidad de servicio y satisfacción | 66 |

INDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro N° 01: Prueba de correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción | 65 |
| Cuadro N° 02: Correlación entre las dimensiones de las variables calidad de servicio y satisfacción | 67 |

RESUMEN

El estudio tiene como finalidad de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. El estudio es de tipo correlacional, el nivel de investigación es descriptivo y diseño correlacional; no experimental, realizado con una población de 92 pacientes y una muestra de 67 pacientes que cumplieron con el criterio de inclusión y exclusión, realizado de acuerdo al muestreo aleatorio simple. Se encontró que existe una significancia alta en las dimensiones fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. Mientras en la dimensión de elementos tangibles se encontró una media significancia de acuerdo a la estadística descriptiva. Además, demuestra un nivel de significancia de $P = > 0.05$ alta, de acuerdo a la correlación de Pearson. Se concluye que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. Por otro lado, se validó el instrumento sometiendo a juicio de expertos y la confiabilidad alcanzo a un alfa Cronbach de 0,647 con el análisis de programa SPSS.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción y paciente.

ABSTRACT

The study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction of comprehensive adult dental clinic I and II of the University Alas Peruanas subsidiary Pucallpa, 2016. The study is correlational, level research is descriptive and correlational design; not experimental, performed with a population of 92 patients and a sample of 67 patients who met the inclusion and exclusion criteria, performed according to simple random sampling. It was found that there is a high significance in the dimensions reliability, responsibility, security and empathy. While in the dimension of tangibles an average significance according to descriptive statistics was found. It also demonstrates a level of significance of $P = > 0, 05$ high, according to Pearson correlation. It is concluded that there is relationship between service quality and patient satisfaction. On the other hand, the instrument undergoing expert judgment and reliability reached a Cronbach alpha of 0.647 with SPSS analysis was validated.

Keywords: Quality of service, satisfaction and patient.

INTRODUCCION

Actualmente la satisfacción del paciente odontológico es uno de los muchos aspectos que se pretenden evaluar en la salud pública, cobrando una gran importancia en el área de servicio al cliente y calidad de atención por parte de los odontólogos y su equipo de trabajo.

Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico.

Por esto es que en esta investigación se les pretende dar un punto de vista a los odontólogos y a otros usuarios en el área de salud; educar, concientizar y formar odontólogos más integrales en recursos humanos y lograr una mejor relación con el paciente para que puedan cumplir sus expectativas sobre la cita en general. Además de evaluar las diferentes situaciones que les provoquen insatisfacción a los pacientes y promover mejores medidas de correctivas para lograr brindar una buena calidad de los servicios que se prestan.

Son considerados conceptos importantes de la satisfacción del cliente, como las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño de un producto, con sus expectativas (1).

Algunos autores definen la calidad, como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales, esto quiere decir que la calidad es una condición compleja, donde los diferentes agentes productores de servicios ayudan dando un aporte a un resultado que se está por obtenerse, este resultado tiene la opción de que se puede perfeccionar para dar mayor satisfacción a los clientes (2). La calidad viene a ser entonces el resultado de las formas en cómo se da el proceso de producción de servicios.

La investigación determinara el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud (3).

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, entre ellas las de servicios odontológicos. La calidad es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad; la creciente tendencia a desarrollar el concepto de ciudadanía en salud (derecho a la salud, equidad e integralidad), permite tener personas más informadas y con mayor criterio para reclamar lo que por derecho les está dado.

Estas instituciones dependen en gran medida de sus usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. Entre sus propósitos se encuentra lograr servicios más confiables a un costo razonable, así como con una mejor imagen de la organización; en el mismo sentido, además del óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad, es urgente mejorar la accesibilidad, la continuidad, la eficiencia, la eficacia y la oportunidad en el servicio (4).

La mayoría de los estudios sobre satisfacción con los servicios dentales desde 1980 se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos. Así, el hecho de que se encuentren altas tasas de satisfacción, aún en grupos de pacientes que han tenido malas experiencias, puede explicarse porque los pacientes responden de acuerdo a lo que ellos piensan que los servicios “deberían” y “no deberían” cumplir y lo que puede o no ser responsabilidad de ellos, de manera que sus expectativas se modifican de acuerdo con una escala de valores que puede atenuar su visión crítica ante la atención recibida (5).

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), concebido por el Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, estableciendo que la calidad es el conjunto de características técnico científicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella. El sistema considera como uno de sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias, de manera permanente y organizada, sobre la calidad de atención y los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. En este sentido se plantea la utilización de estándares de calidad, y un conjunto de instrumentos de soporte para la medición de los niveles de calidad alcanzados por la organización que permitan valorar el cumplimiento de las metas previstas (6).

La Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas es una institución educativa que está comprometida con la sociedad, a formar un odontólogo integral con presencia crítica y capacidad de emprender transformaciones; a conquistar, fomentar, cultivar, generar y transmitir conocimientos con criterios de excelencia académica; y en la prestación de servicios que sean respuesta auténtica a sus necesidades concretas, particularmente para el manejo del componente bucal del proceso salud-enfermedad.

La atención de los pacientes se basa en el modelo docencia-servicio y es un desafío llevar a cabalidad el plan de tratamiento establecido conjuntamente por el estudiante que se encuentra entre el octavo y el noveno ciclo y los docentes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II. Esto especialmente con los pacientes que ingresan nuevos y requieren tratamientos más complejos, aumentando el reto de los estudiantes, poniendo a prueba las habilidades adquiridas en el proceso de formación teórica y práctica que brinda la institución y fomentando el compromiso con los pacientes. Por circunstancias inherentes al proceso formativo, en varias ocasiones el plan de tratamiento planeado no se ejecuta en su totalidad, razón por la cual es remitido a un nuevo proceso de selección con un estudiante diferente, pero a cargo del mismo docente, afectándose con ello la continuidad del plan de tratamiento establecido. Estas situaciones han llevado a identificar que se compromete la satisfacción del paciente por la atención brindada. Una exploración de la literatura reciente acerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos refleja lo complejo de la temática, por lo que es difícil hablar de un concepto estable de calidad y satisfacción. Se requiere por tanto profundizar en los factores que determinan o influyen en dicha satisfacción (4).

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación temporal

Los estudios se están planificándose de acuerdo al cronograma de actividades y se desarrolla en el mes de septiembre, en el año 2016.

1.2.2. Delimitación espacial

Esta investigación está comprendida en la Región Ucayali, Provincia de Coronel Portillo, Distrito de Yarinacocha, en la Universidad Alas Peruanas con los pacientes de la Clínica Dental Docente Asistencial.

1.2.3. Delimitación contextual

Área general: Universidad Alas Peruanas

Área específica: Escuela Profesional de Estomatología.

Especialidad: Clínica Estomatológica Integral del adulto I y II.

Línea de investigación: Relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la Clínica Estomatológica Integral del adulto I y II.

1.2.4. Delimitación social

Población adulta que acuden a la Clínica Dental Docente Asistencial, especialmente a personas de bajos recursos económicos, que son las que tienen mayor prioridad en los servicios.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

- ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?

1.3.2. Problemas secundarios

- ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica Estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?

- ¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe relación entre los elementos tangibles la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- Determinar si existe relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- Determinar si existe relación entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

- Determinar si existe relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- Determinar si existe relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1. Hipótesis general

- **H_i**; Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- **H₀**; No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- **H₁**; Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

- **H₂**; Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- **H₃**; Existe relación directa entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- **H₄**; Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.
- **H₅**; Existe relación directa entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.

1.5.3 Identificación y clasificación de variables e indicadores

| VARIABLES | DEFINICION | DIMENSIONES | INDICADORES |
|------------------------|--|---------------------|---|
| Variable independiente | Son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las | Elementos tangibles | Ubicación de acceso Información del medio Estados de equipos Material informativo |
| | | Fiabilidad | Innovaciones de equipos Capacidad del personal Abastecimiento de materiales e insumos |

| | | | |
|---|---|-----------------|---|
| Calidad de servicio | necesidades o deseos del cliente. | Responsabilidad | Cortesía y amabilidad Rapidez y precisión Grado de compromiso |
| | | Seguridad | Información brindada Transferencia de confianza |
| | | Empatía | Capacidad para entender al paciente Generosidad del odontólogo Comprensión y paciencia |
| Variable dependiente Satisfacción | Es un sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas. | Confiability | Precisión del diagnóstico Seguridad del cumplimiento odontológico Cumplimiento del servicio prometido |
| | | Eficiencia | Atención correcta Eficacia |
| | | Lealtad | Compromiso del usuario Participación activa |

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes primarias

1.6. Diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental, ya que no se realiza una manipulación deliberadamente de las variables, es observar el fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para que posteriormente sean analizados (7).

1.6.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en

particular, es saber cómo se puede comportar un concepto o variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculada. De corte transversal porque se recolectara datos de un único momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (7).

1.6.2 Nivel de investigación

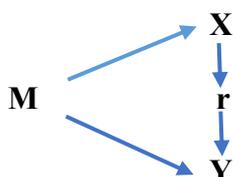
La investigación presenta el nivel descriptivo, Porque describen fenómenos, situaciones o contextos; detallan cómo son y cómo se manifiestan, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar (7).

1.6.3 Método

Método correlacional; porque relacionamos las dimensiones delimitadas de las diferentes variables de estudio, es decir, si una explica a la otra o viceversa.

1.6.4. Diseño de la investigación

Por cuanto la presente investigación busca establecer una relación probabilística de las variables calidad de servicio y satisfacción; corresponde la ubicación del estudio en el nivel relacional, cuya fórmula propuesta (7); es la que sigue:



De donde:

M = Muestra seleccionada.

X = Variable 1: Calidad de servicio.

r = Relación probable entre las variables: Calidad de servicio y satisfacción.

Y = Variable 2: Satisfacción.

1.7. Población y muestra de la investigación

1.7.1 Población

Para la población objeto de estudio se ha considerado a 92 pacientes varones y mujeres adultos que acuden a la Clínica Dental Docente Asistencial, que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

Cuadro N° 01: Selección de pacientes determinados.

| POBLACION | SEXO | fi | % |
|------------------|--------------|-----------|--------------|
| Pacientes | Femenino | 57 | 62.0 |
| | Masculino | 35 | 38.0 |
| | TOTAL | 92 | 100.0 |

FUENTE: Registro de historias clínicas de los pacientes 17/08/2016

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años de edad de la Clínica Estomatológica Integral del adulto I y II.
- Pacientes de sexo femenino y masculino.
- Pacientes que voluntariamente deseen participar de la investigación.

Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años de edad de la Clínica Estomatológica Integral del adulto I y II.
- Pacientes que no deseen participar en la investigación.
- Pacientes del área de pre clínica.
- Pacientes del área de clínica estomatológica pediátrica I y II.

1.7.2 Muestra

Para estimar el tamaño de la muestra y la confiabilidad de los resultados, se necesitó encuestar una muestra de los pacientes que acuden a la clínica dental, del área de clínica estomatológica integral del adulto i y ii, para ello se tomará un tamaño de muestra mediante un sistema de muestreo aleatorio simple, cuya fórmula es:

$$n: \frac{S^2}{\frac{E^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Dónde:

n = Tamaño necesario de la muestra.

Z = Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que producirá el nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un = 0.05, Z = 1,96, para una confianza de 99% o un = 0.01, Z = 2,58)

S = Desviación estándar de la población (conocida o estimada a partir de un anteriores estudios o de una prueba piloto) = 0.4

E = Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido. =0.05

Para este caso se ha decidido tomar un margen de confiabilidad de 95%, (que corresponde a $Z = 1,96$), como desviación estándar $S = 0,4$, un error de estimación $E = 5\%$ y se supone que se conoce el tamaño de la población ($N = \text{infinito}$).

De donde se establece como la muestra de la investigación a 67 pacientes de clínica integral del adulto I y II, de la Clínica Dental Docente Asistencial de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa.

Cuadro N° 02: Selección de muestra para el estudio

| EDAD | fi | % |
|---------------------|-----------|--------------|
| Jóvenes | 13 | 19.4 |
| Adultos jóvenes | 34 | 50.7 |
| Adultos intermedios | 15 | 22.4 |
| Adultos mayores | 4 | 6.0 |
| Senectud | 1 | 1.5 |
| TOTAL | 67 | 100.0 |

FUENTE: En base a datos de la encuesta. 14/09/2016

Cuadro N° 03: Selección de muestra para el estudio

| SEXO | fi | % |
|--------------|-----------|--------------|
| Femenino | 48 | 71.6 |
| Masculino | 19 | 28.4 |
| TOTAL | 67 | 100.0 |

FUENTE: En base a datos de la encuesta. 14/09/2016

1.8. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Teniendo en cuenta el diseño de la investigación, así como los objetivos de la misma se consideran como técnicas para la recolección de datos, las siguientes:

1.8.1 Técnicas

Encuesta: Para la investigación se utilizó la encuesta, que ha sido adaptado para medir la variable independiente. Este instrumento es SERVQUAL, validado y confiable, realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993 (8).

Se utilizó un cuestionario que constara de 20 ítems representativas de las cinco dimensiones básicas que influyen en la calidad de los servicios: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, responsabilidad y seguridad; que ofrecen a los pacientes adultos que acuden a la Clínica Dental Docente Asistencial de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016 que hayan requerido alguna atención odontológica y que voluntariamente desean participar en la investigación.

Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los pacientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

Para la variable dependiente, se creó un instrumento que consta de 10 ítems, que miden las dimensiones que son confiabilidad, eficacia y lealtad, para determinar la satisfacción de los pacientes.

1.8.2 Instrumentos

Cuestionario: Para el desarrollo y la aplicación de la variable independiente se ha adaptado el cuestionario validado y confiable. El cuestionario que se adaptó fue SERVQUAL, con el nombre original denominado: Service Quality que en español significa calidad de servicio (cuestionario de percepción), planteado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993 (8) desarrollado en los Estados Unidos,

tomando como base la descripción de los servicios que brinda cada área para la selección de cada pregunta y de esta manera obtener el cuestionario adecuado para cada una de ellas. La herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 5 niveles, siendo el número 1 (Siempre) y el número 5 (Nunca).

Para fines de este proyecto se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 puntos, siendo el número 1 (extremadamente satisfecho) y el número 5 (extremadamente insatisfecho) utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir al paciente variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio. Cada cuestionario incluirá preguntas abiertas que ayudan a identificar lo que no cumplió con las expectativas del paciente y lo que espera del servicio. Una vez determinadas las preguntas se elaboró una breve instrucción la cual describe la forma de cómo contestarlo. Con lo anterior se logró adaptar el cuestionario de acuerdo a lo que cada área requiere.

a) La validez

Para poder determinar la validez de los instrumentos implicó someterlos a evaluación de una validez - juicio de expertos antes de la aplicación de la prueba piloto.

Los resultados de este proceso demuestran aportes necesarios a la investigación en la parte de construcción de la forma, contenido y estructura del instrumento: Claridad (5,0), objetividad (4,7), actualidad (4,7), organización (5,0), suficiencia (5,0), intencionalidad (5,0), consistencia (5,0), coherencia (5,0),

metodología (4,7) y la conveniencia (4,7); haciendo un total de 48,7 de acuerdo a la opinión de expertos.

b) Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, de la prueba piloto tomada en grupos diferentes, y se somete al coeficiente de alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado la validez de forma, contenido y estructura de conformidad al paquete estadístico para la ciencias sociales, para la variable satisfacción.

De acuerdo a la prueba piloto de la variable: la satisfacción del paciente tiene un alfa de Cronbach = 0,647 (Anexo N° 07), lo cual considera altamente confiable el instrumento. Como se muestra en la estadística por ítems donde cada una de ellas supera el nivel aceptable en su fiabilidad. (Anexo N° 07).

Para mejorar el análisis de los resultados de estudio se ha utilizado el método de escalas de puntuación, este es un método de evaluación en el cual, el evaluador señala en una escala la puntuación. Se propone este método por la facilidad en su desarrollo y la sencillez de impartirlo, por lo que las escalas gráficas de puntuación incluyen ordenaciones numéricas por rangos y descripciones escritas; como muestra la siguiente tabla:

Tabla N° 04. Escala de puntuación por dimensión y variable

| ESCALA | PUNTUACION POR DIMENSION | | | | | PUNTUACION POR VARIABLE |
|--------------|--------------------------|------------|-----------------|-----------|---------|-------------------------------|
| | Elementos | Fiabilidad | Responsabilidad | Seguridad | Empatia | Calidad de Servicio |
| | tangibles | | | | | |
| Alto | 15 - 20 | 15 - 20 | 15 - 20 | 15 - 20 | 15 - 20 | 74 - 100 |
| Medio | 9 - 14 | 9 - 14 | 9 - 14 | 9 - 14 | 9 - 14 | 47 - 73 |
| Bajo | 4 - 9 | 4 - 9 | 4 - 9 | 4 - 9 | 4 - 9 | 20 - 46 |

Fuente: Adaptación propia en base a SERVQUAL. 06/ 10/16

Métodos de análisis de la información

Para el análisis de los datos se usó tanto la estadística descriptiva, la estadística inferencial. Los estadísticos y pruebas estadísticas utilizadas son las siguientes: En cuanto al análisis se considera el análisis cuantitativo, porque el proceso de información recogida se desarrolló con el uso del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) o Statistical Package for the Social Sciences versión 19 y software Excel. Mientras en el análisis cualitativo se centrará en la interpretación de los datos obtenidos donde el aporte es imprescindible. Como coeficiente de correlación se hará uso del coeficiente de correlación de Pearson.

1.9. Justificación e importancia de la Investigación

1.9.1. Justificación

De acuerdo a la realidad en que se encuentra la clínica dental docente asistencial, se determina que existe una relevancia teórica, porque pretende llenar algunos vacíos, dentro del ámbito de la calidad de servicio al usuario, poniendo en práctica conocimientos teóricos, para la toma de decisiones que ayuden a mejorar la

satisfacción y expectativas de los usuarios de la clínica dental docente asistencial; Además la satisfacción de los pacientes es 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 un servicio para satisfacer sus necesidades.

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 en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades.

Esta investigación tiene una relevancia práctica, porque los resultados nos servirán para la toma de decisiones por parte de las autoridades pertinentes, con respecto a la calidad de servicio que brinda la clínica, con el fin de superar las expectativas y percepción de los pacientes. Además no sólo pretende obtener información acerca de la calidad percibida por los usuarios externos o pacientes de la Clínica Odontológica, sino, proponer líneas estratégicas de intervención para el mejoramiento de la calidad, y demostrar que no sólo en grandes establecimientos de salud u organizaciones complejas se pueden realizar investigaciones de este tipo, sino también en centros o consultorios que brinden atención odontológica.

Además, se considera que implementar algunas intervenciones para mejorar la calidad, produciría un efecto positivo en la prestación de la salud bucal individual y

colectiva para la población. 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 de la calidad, nos sirva para implementar estrategias adecuadas, formando así un usuario interno (trabajador) comprometido con su labor y un usuario externo (paciente) satisfecho con la atención recibida.

Asimismo esta investigación presenta una relevancia social, porque responde a las reales necesidades sociales y culturales de la sociedad actual, proporcionando elementos de juicio útiles, los cuales constituyen referentes importantes para un óptimo empleo entre la calidad de servicios de atención odontológica al paciente con la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud de la clínica dental docente asistencial de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa.

También presenta una relevancia metodológica, servirán como referencia a profesionales e investigadores que busquen determinar para la relación existente entre la calidad de servicio al usuario y la satisfacción de los mismos, teniendo como propósito, una estrategia de corrección y prevención en tanto se tiene que la constante innovación en la cultura de atención genera el aumento de su participación.

1.9.2. Importancia

La importancia de esta investigación consiste en la necesidad de contar con datos en relación a la calidad de servicio desde la perspectiva de los usuarios en la atención que brinda la clínica dental docente asistencial. Es decir nos permitirá conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de calidad de atención brindada.

Además nos permitirá identificar los diferentes puntos críticos con respecto al equipamiento, infraestructura, preparación profesional del operador, trato humano, interés del operador. Para que esta forma se proponga un plan de mejora que permitirá un servicio odontológico diferenciado a nivel de clínicas universitarias.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Existen referencias de estudios principalmente efectuados en el extranjero que tratan de aclarar no sólo su importancia, sino también ampliar el panorama sobre la calidad de servicio y las necesidades de los pacientes y el futuro manejo de la demanda, así mismo crear una cultura de prevención en salud bucal. Por lo cual, existen antecedentes que sustentan la investigación, como de:

Antecedentes internacionales

Se han desarrollado estudios sobre los cuales muchos de ellas describen, así la tesis de Valencia, titulado: “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire” de tipo de investigación experimental, realizado con un alrededor de 236 pacientes de todas las edades y se concluye, se encontró que los individuos de la muestra están satisfechos con la atención odontológica recibida hasta el momento. Al igual que en otros estudios realizados hasta el momento, la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción global más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios y frecuencia de visita al dentista. También encontramos que

las personas mayores de 65 años están más satisfechas respecto al costo y disponibilidad de los servicios odontológicos (9).

Asimismo un estudio en Chile titulado: “Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales” de tipo de investigación descriptivo exploratorio que se realizó mediante una encuesta de opinión, no probabilística, realizado con una población de 238 pacientes mujeres que acudieron a tratamiento dental durante dos semanas seguidas, y se concluye; la satisfacción con “disponibilidad de baños”, la respuesta “muy mal” fue marcada por los pacientes de odontopediatría en 76.9%; de periodoncia en 71.2%; y de cirugía oral en 70.1%. Los resultados muestran que la disponibilidad de baños produce un mayor impacto negativo en los pacientes de odontopediatría. $p= 0.007$; es decir hay significancia estadística.

La satisfacción con “obtener citas en un determinado tiempo”, la respuesta de pacientes de odontopediatría fue, excelente en 33.3% y regular en 32.1%. Los pacientes de periodoncia respondieron excelente en 43.8% y regular en 32.9%. En satisfacción con “comunicación con el dentista”, la respuesta de pacientes de odontopediatría fue excelente en 48.7% y regular en 44.9%. Los pacientes de periodoncia respondieron, excelente en 37.0% y regular en 41.1%. Los pacientes de cirugía oral respondieron excelente en 44.8% y regular en 33.3%. De acuerdo a la prueba de verosimilitud fue 0.018; es decir hay significancia estadística (10).

Por otra parte el estudio en Costa Rica, titulado: “Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los servicios odontológicos ofrecidos en la Clínica Ulacit” de tipo de investigación descriptiva, realizado con una población de 50 pacientes; y concluye que 50% de los encuestados calificó a las recepcionistas con muy bien su manera de

contestar, decir buenos días y presentarse con su nombre, el otro 50 % fue dividido, con un 20 % regular, 16 % excelente, 10 % bueno y 4 % deficiente, en el área de deficiente los pacientes acotaban que las recepcionistas no indicaban a dónde estaban llamando ni con quién tenían el gusto.

Se encontró, según las encuestas en la sección uno, que el 44 % de los encuestados califica con un muy bien a la recepcionista a la hora de brindar la información sobre horarios de atención, especialidades brindadas en la clínica, precios, tratamientos, modo de pago, entre otras.

Otro punto de importancia es encontrar que el 38 % de los encuestados indicaba bueno en el área de conseguir la cita cuando la necesitó, estos pacientes acotaban que en ocasiones los estudiantes por varias razones como enfermedad, y citas ya agendadas con otros pacientes, no les permitía tener la cita cuando realmente lo deseaban, y en ocasiones se les dificultaba si era un tratamiento con alguno de los especialistas ya que estos tienen un horario aún más limitado (11).

También se han desarrollado un estudio en Granada titulado: "satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L." de tipo de investigación observacional, comparativo, transversal, prospectivo y analítico; realizado con una población constituida por 10 grupos de 40 pacientes y concluye; que es grupo que concentraba la mayoría de los pacientes para ambos casos fue el de 24 a 54 años con un 60% y 51.5% para pregrado y postgrado fueron el de 55 y más años, del de 15 a 23 y el de 0 a 5 años con un 21.5% y 6.5% respectivamente mientras que el grupo predominante para la clínica de pregrado fue el de 6 a 14 años con un 19% (12).

Antecedentes nacionales

Se han desarrollado estudios nacionales sobre la calidad de servicio y muchas de ellas describen, así la tesis de Lima, titulado: “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana” de tipo de investigación descriptivo transversal, realizado con una población de 60 pacientes, 30 por clínica dental y concluye; la encuesta realizada en la Clínica Dental A, en donde se observa que el 50% fueron hombres y el 50% fueron mujeres. En la variable de edad se encontró que, el 26.7% pertenecía al grupo de 18 a 29 años, el 53.3% pertenecía al grupo de 30 a 39 años, el 16.7% pertenecía al grupo de 40 a 49 años y finalmente el 3.3% pertenecía al grupo de 50 a más años. En la variable de ocupación el 66.7% estuvo dentro del grupo de profesionales, mientras que el 3.3% estuvo dentro del grupo de estudiantes, y finalmente el 30% estuvo dentro del grupo de otros. En la variable de procedencia se encontró que el 86.7% provienen del área central de lima, mientras que el 10% provienen del cono norte y finalmente el 3.3% provienen del cono sur. En la variable de grado de instrucción se encontró que el 93.3% terminaron estudios superiores, mientras que el 3.3% terminaron estudios secundarios, y finalmente el 3.3% terminaron estudios de carreras técnicas. En la variable de cómo se enteraron del servicio, el 40% muestra a la información obtenida del seguro, el 36.7% muestra a la información obtenida por amigos o familiares, el 16.7% muestra a al término otros, mientras que el 3.3% muestra a la información obtenida mediante la televisión y finalmente el 3.3% muestra a la información obtenida por revistas (13).

Por otro lado, un estudio de Lima, titulado: “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” de tipo de investigación observacional, descriptivo correlacional y transversal; con una población de 210 pacientes mayores de 14 años y concluye que según la distribución de pacientes se encontró que el 42,4% fueron masculinos a diferencia del 57,6% del género femenino. Los rangos de edad fueron muy similares entre los diferentes grupos, siendo el menor grupo de encuestados los del rango de edad entre 14 y 25 años (10,5%). Con respecto a los distritos de procedencia, los pacientes provenientes de Cercado de Lima son los más frecuentes con el 19%, seguido por los de San Martín de Porres (10%). En la categoría otros se encuentran agrupados diversos distritos con frecuencias menores al 1%. En la distribución de pacientes según grado de instrucción, la categoría que más prevaleció fue la educación superior (48,6%), seguida por el grado de instrucción secundario (44,3%) (14).

Asimismo la tesis de Lima, titulado: “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007” de tipo de investigación transversal, descriptivo; con una población de 100 pacientes entre 28 y 89 años de edad que acuden a la clínica y concluye que un 46.5% percibe la calidad como mala en la dimensión estructura, 53.9 % de los encuestados manifestaron que la calidad de atención fue buena en la dimensión procesos y en la dimensión resultado se aprecia que el 79.7% percibieron la calidad como buena. Se considera que la percepción de la calidad en global fue buena en un 56.5% y los que se consideraron como mal fueron un 21.82%. La prueba estadística aplicada encontró que $p < 0,05$, entonces el Chi cuadrado ha demostrado la existencia de diferencia significativa entre las variables calidad y dimensiones. Podemos apreciar que la dimensión estructura percibió la calidad como mala en una mayoría marcada. Así mismo la dimensión resultada

se inclina por la calidad buena. Las frecuencias de mayor peso que se inclinaron por una buena percepción de la calidad se agruparon en las dimensiones de proceso y resultado. Además, se evidencia que se percibió como mala calidad en una mayoría marcada la dimensión estructura (15).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

La calidad de servicio en la actualidad en las diferentes instituciones es un pilar fundamental para el aseguramiento de la satisfacción de los pacientes, como la que ocurre en la nuestra institución, donde los pacientes con bajos recursos económicos son los beneficiarios y se siente satisfechos con los servicios que se brinda; como en la empatía, seguridad, responsabilidad, elementos tangibles y la propia fiabilidad.

2.2.1.1. Definición: Calidad

Es importante, precisar los conceptos de “calidad” y de “servicio”. El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: Se define el término “calidad” como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual mejor o peor que las restantes de su especie (16).

Asimismo se definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo

de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente” (17).

Muchos son los autores que han abordado el tema de la calidad; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

| Autor | Año | Definición |
|------------------------|--------------|--|
| Harrington Zeithaml | 1989 1991 | Definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones (18). |
| Espeso y Harvey | 1994 | Definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (19). |
| Juran y Gryna | 1993 | Definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (20). |
| 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 (21). |
| Norma ISO 9000 | 2000 | Definen a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (22). |
| Stoner | 1996 | Define a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente (23). |

Fuente: Elaboración propia en base a fuentes primarias

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 (21).

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 (24). 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 (25).

2.2.1.2. 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. 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 (26).

En el concepto calidad de la atención médica puede diferenciarse de modo muy general tres dimensiones principales: (27)

- a) El concepto técnico de la atención.
- b) El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.
- c) El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.

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 (28). 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 (29). 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 (30).

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 (31).

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 (24). 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 (24).

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. 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 (29). 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 (25).

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 (25).

2.2.1.3. Definición: Servicio

Definen los servicios "como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades" (32). Por otra parte comentan que "un

servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, generalmente es intangible (22).

En resumen el servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios, el servicio viene del verbo servir que se encuentra el encontrarse a disposición del otro, también el servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas (33).

2.2.1.4. Características del servicio

La característica básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Existen autores que detallan que el servicio tiene cuatro características: (34).

- 1. Intangibilidad.** Los servicios son intangibles; los servicios no se pueden ver, ni tocar, ni sentir, ni oír, ni oler antes de ser adquiridos; implica que los servicios no pueden mostrarse de forma inmediata.
- 2. Heterogeneidad.** Los servicios varían. La calidad de servicios depende de quién los provee y de dónde, cuándo y cómo se efectúa la prestación. Al tratarse de una actuación normalmente llevada a cabo por seres humanos los servicios son difíciles de generalizar. Dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: Las entregas de un mismo servicio son realizadas por diferentes personas a otras personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando

uno solo de estos factores, el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.

- 3. Inseparabilidad.** Los servicios no pueden separarse de sus proveedores, ya que se producen y consumen simultáneamente y en el mismo lugar. Esta característica hace que tanto el consumidor como el cliente afecten el resultado final del servicio.

En la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio. No se pueden separar los servicios de los mismos servicios. En los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

- 4. Caducidad.** La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde (33).

2.2.1.5. Calidad del servicio al cliente

El análisis de este concepto se inicia dividiendo los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera

es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. De la dualidad planteada, será la calidad percibida el objeto de nuestro estudio (35).

Considerando los anteriores conceptos, podemos decir que cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen (33). La calidad de servicio del paciente se caracteriza por: (36)

- Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.
- Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de

tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.

- Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.
- Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización (37).

2.2.1.6. Dimensiones de la calidad de servicio

Autores miden la calidad de servicio en la que mencionan las siguientes: (8, 38).

- a) **Elementos tangibles:** Los fenómenos tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización; como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos.

Otros autores definen elementos tangibles a la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación (39). Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad. Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente (40) es decir son

los elementos físicos , equipos, personal, dinero, material de comunicación, etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión, rapidez, así como una debida utilidad de ellos, podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación (41).

- b) Fiabilidad:** La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallo y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, hasta el seguimiento del final de la producción (42).

Asimismo una definición habitual de fiabilidad relaciona a esta con la disminución de las averías en los equipos. Por mejorar la fiabilidad se entiende tener la capacidad de identificar los problemas y reparar a los equipos antes de que el departamento de operaciones advierta que hay algo que no funciona (43).

En consecuencia es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgo; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutandose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales.

- c) **Responsabilidad:** La responsabilidad tiene multiples definiciones según diversos autores. La palabra responsabilidad es una forma de ser considerado sujeto de una deuda u obligación (44). También la responsabilidad es: “Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud” (39).

Asimismo para otros autores la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad es decir algo necesariamente actua de una manera determinada (45). Por otro lado la responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presion externa alguna” (46).

La responsabilidad es un valor moral que esta en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposicion de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

- d) **Seguridad:** Es la cualidad de seguro, certeza (conocimiento seguro y claro de algo) (44). Se define la seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesia y su capacidad de transmintir confianza (47). Asimismo es : “El conocimiento y la cortesia de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza” (39).

Otros autores precisan que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesia prestada, amabilidad de los empleados; asi como su habilidad para transferir confianza al cliente” (48).

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y actitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa.

Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera (41).

- e) **Empatía:** Para algunos autores empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa (39). Asimismo otros autores definen como la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender alguna de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.

La empatía es una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de estos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía (49). La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar a su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad). También debemos tener en cuenta la respuesta emocional, el

bienestar que orientamos hacia las otras personas y algunos sentimientos empáticos simpatía, compasión y ternura.

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás, podemos decir una persona empática cuando sabe escuchar con atención a los demás pero mejor aun sabe cuando debe hablar y esta dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos.

Así que ser empáticos es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales (41).

2.2.2. Satisfacción

La satisfacción es el nivel del estado de ánimo de un individuo que refiere gusto, placer o alegría; que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con sus expectativas.

2.2.2.1. Definición:

Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda (44). Para algunos, la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afecta al usuario en su percepción” (50).

Por otro lado, la satisfacción se define como la respuesta de saciedad del cliente (51). El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas (41).

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad.

También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente.

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema (52). Por otro lado la satisfacción es definida como “medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario” (53).

Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos (54).

Mientras tanto otros autores definen la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas" (1).

En términos generales, la satisfacción es una evaluación global de todos los aspectos que intervienen en la relación del consumidor con un servicio, basada principalmente en la experiencia de consumo o su uso a través del tiempo (55, 56). Existe consenso, en que este concepto involucra tanto la percepción del

consumidor acerca del servicio recibido, como también las expectativas que éste se ha formado al respecto (57).

De esta manera, la satisfacción es el resultado de la valoración de la brecha que se genera entre estos dos conceptos. Por otra parte, se señala que la satisfacción (y la insatisfacción), poseen elementos cognitivos y afectivos que emergen como respuesta a la exposición a los encuentros de servicio o momentos de verdad en la relación cliente-proveedor (58, 59). El componente cognitivo se refleja en la evaluación del desempeño percibido por el cliente en comparación a una expectativa estándar, en cambio, el componente afectivo involucra las emociones positivas y negativas que esto produce (60, 61).

En general se debe mejorar el sistema de salud, a pesar de que la población logre estar satisfecha. Es por esto que el conocer sobre la satisfacción de los pacientes se ha convertido en una herramienta de gran valor. Por medio de estos estudios, y ya conociendo los aspectos que le brindan satisfacción a los pacientes, se logra el mejoramiento e incremento de las condiciones de salud. Es por esto que se entiende que en el área de odontología, a nivel mundial, existe una gran demanda, es por esto que se trata de mejorar en los servicios básicos e infraestructura de estos servicios (62).

Se sabe que la satisfacción de los pacientes depende de muchos aspectos, como la atención brindada, además de cómo percibe el paciente los servicios que son brindados; por otra parte, existe una relación con el cuidado previo del paciente, así como la salud de cada uno de los pacientes pero también es importante la conducta de los pacientes sobre el tema de la salud y la tolerancia de este con el tratamiento que vaya a ser brindado (63).

Se dice que uno de los más grandes desafíos que ha tenido, y tiene actualmente el sector de salud, es mejorar los niveles de calidad de servicios que se brindan y, con esto, lograr la satisfacción del cliente, esto precisamente en el área de odontología (64).

Al hablar sobre la satisfacción del cliente existe un sinfín de actividades y necesidades para lograr un buen nivel de los servicios que se prestan. El saber la satisfacción de los usuarios es una herramienta bastante útil a beneficio de los odontólogos para poder elevar el nivel de servicio al cliente (65).

2.2.2.2 Teorías

En un estudio realizado, refiere que a través de los años, investigadores han reunido evidencias y desarrollado diversas teorías sobre la satisfacción del paciente (66). Estas teorías visualizan la satisfacción del paciente desde distintos ángulos y entre las cuales describe:

1. Teoría del desempeño

De acuerdo con esta teoría, la satisfacción del paciente no se ve afectada en lo absoluto por sus expectativas previas, sino por el desempeño real y el resultado del tratamiento. El desempeño real abrumara cualquier tendencia de respuesta psicológica asociada con expectativas. La alta satisfacción del paciente se asocia con su resultado clínico mejor, mientras que la baja satisfacción del paciente está vinculada con resultados clínicos deficientes. Básicamente, la teoría indica que, aun cuando el paciente posee expectativas, el nivel de satisfacción se ve sumamente influenciado por la calidad del cuidado

proporcionado y los resultados del cuidado. Las expectativas que poseen los pacientes antes del tratamiento no dificultan el nivel de satisfacción, ya que este es superado por la alta calidad del cuidado ofrecido y el resultado de un tratamiento superior (12).

2. Teoría del logro

La teoría del logro percibe la satisfacción del paciente un poco diferente al modo en que la percibe la teoría del desempeño. Esta teoría afirma que la satisfacción del paciente es la diferencia entre el resultado real y el resultado ideal o deseado.

La misma teoría supone que la satisfacción del paciente variaría positivamente con el grado de alcance con que el resultado percibido coincide con las expectativas previas al tratamiento. La percepción del paciente sobre si el resultado del tratamiento fue bueno o malo se basa en las expectativas que este posee antes del tratamiento, lo que influye en su satisfacción. Esto significa que existirá una satisfacción positiva si el resultado del tratamiento coincide con las expectativas previas del paciente.

3. Teoría de las expectativas no cumplidas:

Similar a la teoría del logro, la teoría de las expectativas no cumplidas establece que el paciente se forma expectativas previas acerca del relato de su tratamiento, incluso antes de que este se lleve a cabo. Propone que el cliente compara la opinión que posee acerca de un producto o servicio con la que tenía antes de que lo comprara. En el entorno del cuidado de la salud, los

pacientes tienden a comparar el resultado obtenido con el resultado que esperaban. La teoría afirma que, si las expectativas del paciente son altas, existen menos probabilidades de que el servicio cumpla o exceda dichas expectativas, lo que derivan en poca satisfacción o insatisfacción. Por el contrario, entre más alto sea el nivel de desempeño obtenido, existen más probabilidades de que se excedan las expectativas, lo que resulta en un aumento de satisfacción.

4. Teoría de la equidad social:

Esta teoría difiere de las primeras tres. Si un paciente percibe que el resultado de su tratamiento es considerablemente el mismo al compararlo con el de sus contrapartes, entonces debe sentirse satisfecho.

Los individuos comparan sus logros con los de otros consumidores y los de los proveedores de servicios. Los pacientes tienden a comparar los resultados de sus tratamientos con quienes también reciben el mismo tratamiento, en condiciones similares, en el mismo entorno del cuidado de la salud o en cualquier otro. Si el otro paciente ha recibido un mejor servicio y el resultado de su tratamiento es superior al del primer paciente, es muy probable que el primer paciente se siente insatisfecho.

5. Teoría del proveedor primario:

Esta teoría sostiene que la satisfacción del paciente ocurre en el nexo que existe entre la capacidad del proveedor y las expectativas del paciente. Se trata principalmente de la función de una red subyacente de conceptos de insatisfacción interrelacionados; la satisfacción con el proveedor primario, la

cantidad de tiempo que el paciente debe esperar al proveedor y satisfacción con el asistente proveedor. De acuerdo con esta teoría, los proveedores primarios ofrecen a los pacientes la máxima utilidad clínica. Por lo general la teoría se opera exclusivamente por las medidas centradas en el paciente, en la que solo el paciente evalúa la calidad del servicio y otro tipo de juicios son irrelevantes. Por tanto, esta teoría concluye que el nivel de satisfacción del paciente se ve naturalmente influenciado por el proveedor de cuidado primario (12).

2.2.2.3. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente debe dar un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones.

Para esta investigación se entenderá la satisfacción de la persona como la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de odontología y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud (67).

2.2.2.3.1. Paciente

Paciente es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud, sometiéndose a un examen médico, a un tratamiento o a una intervención. Teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es el de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica, se entendera por paciente a la persona que se encuentra recibiendo una atención en la clínica dental (67).

2.2.2.4. Dimensiones de Satisfacción

a) **Confiabilidad:** Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa (39). En un sentido mas amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (entregar lo que se promete).

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizara su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

b) **Eficiencia:** La eficiencia es la virtud y facultad para lograr un efecto determinado (68). Otros autores definen con un matiz ligeramente diferente que parece sugerir que la eficiencia califica la manera en que los objetivos sean realizados; señala que la eficiencia se aplica a lo que realiza cumplidamente la función a que está destinado (69).

Explícitamente incluye en su definición tanto los insumos utilizados como los resultados logrados; señala que la eficiencia consiste en la virtud para lograr algo. Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado, productividad (70).

Asimismo para otros autores sugieren que algo es eficiente si se caracteriza por la capacidad para seleccionar y usar los medios más efectivos y de menor desperdicio con el fin de llevar a cabo una tarea o lograr un propósito (71). Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente (41).

c) Lealtad: Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía (72).

También se le puede asumir como compromiso organizacional (73), Asimismo es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella, los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos records de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida.

La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tienes tres dimensiones del paciente, la lealtad del empleado y la

lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos.

La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente. Está claro que la lealtad es relativa es decir en algún momento todos experimentamos conflictos de lealtad a los parientes, los amigos, nosotros mismo o viceversa.

La lealtad es algo indispensable en todas en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos (41).

2.3. Definición de términos básicos

- **Calidad:** Es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios (74).

- **Confiabilidad:** Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa (39).

- **Eficiencia:** Es la virtud y facultad para lograr un efecto determinado (68).

- **Elementos tangibles:** Son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente (40).

- **Empatía:** Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

- **Expectativa:** Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo (50).

- **Fiabilidad:** Una definición habitual de fiabilidad relaciona a esta con la disminución de las averías en los equipos (43).

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente (50).

- **Lealtad:** Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.

- **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor moral que esta en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

- **Satisfacción:** Es un sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas (1).

- **Servicio:** Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades (32).

CAPITULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Concluida la etapa de recolección de datos de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II, se ha realizado el proceso de codificación y tabulación de la información, en la cual es necesario presentar los datos de forma sintetizada y lista para su análisis e interpretación correspondiente, mediante cuadros estadísticos y su representación gráfica. Tiene dos partes; resultados como estadística descriptiva y la estadística inferencial a saberse.

A continuación los resultados de la investigación presentados por cuadros y gráficos estadísticos.

3.1. Análisis de estadística descriptiva

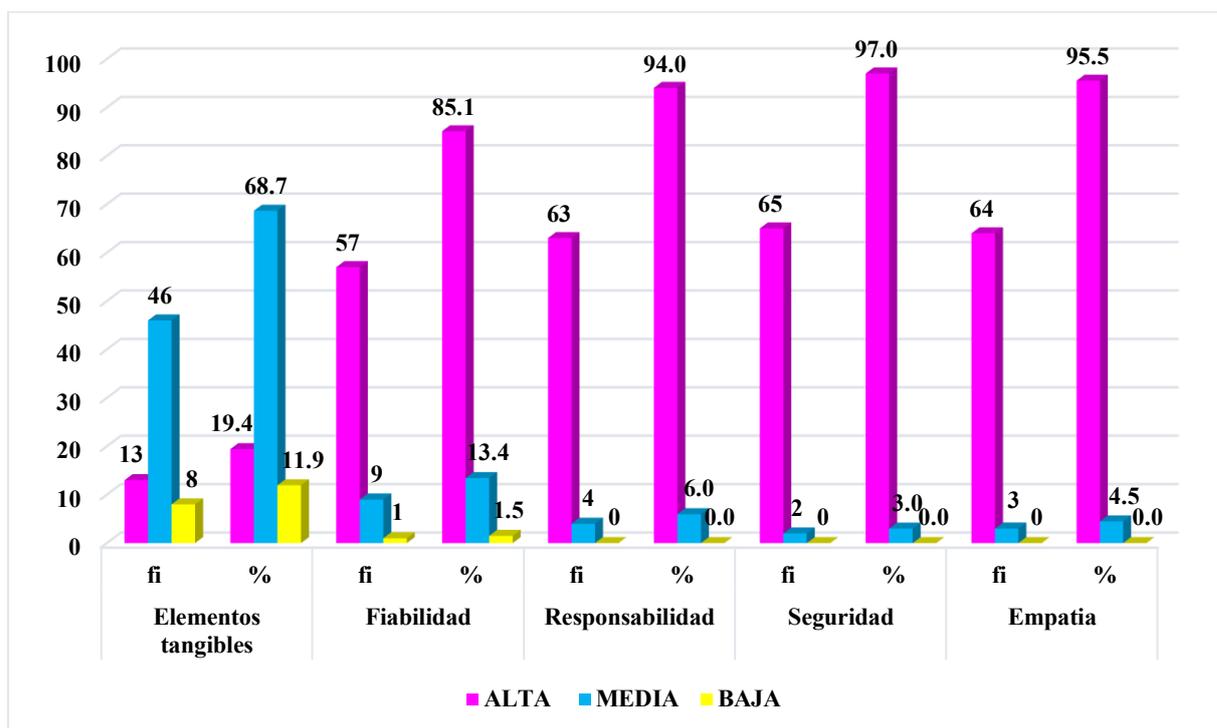
TABLA N°01: Estadística de las dimensiones de calidad de servicio.

| | D1 | | D2 | | D3 | | D4 | | D5 | |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | fi | % |
| ALTA | 13 | 19.4 | 57 | 85.1 | 63 | 94.0 | 65 | 97.0 | 64 | 95.5 |
| MEDIA | 46 | 68.7 | 9 | 13.4 | 4 | 6.0 | 2 | 3.0 | 3 | 4.5 |
| BAJA | 8 | 11.9 | 1 | 1.5 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| TOTAL | 67 | 100.0 |

LEYENDA: D1: Elementos tangibles. D2: Fiabilidad. D3: Responsabilidad. D4: Seguridad. D5: Empatía

Fuente: Elaboración en base a datos estadísticos. 24/09/16

GRAFICO N°01: Barra estadística de las dimensiones de calidad de servicio.



Fuente: Elaboración en base a datos estadísticos. 24/09/16

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los estudios realizados del 100% de los encuestados indican que los elementos tangibles de la calidad de servicio es medianamente favorable en un (68.7 %) esta se debe a la deficiencia de infraestructura y equipamiento (sala de espera) y a la falta de material informativo, como folletos, etc.; mientras que un (19.4%) de elementos tangibles indican una alta; y una baja de (11.9%). Por otro lado, en la dimensión fiabilidad los pacientes perciben una alta de (85.1%), esta se debe a que la clínica cuenta con los horarios de atención accesibles a los pacientes, los operadores realizan una buena atención en la primera cita; esta implica favorable en la calidad de servicio, asimismo se considera como mediana (13.4%) y baja (1.5%) proporción. Asimismo la dimensión responsabilidad es alta en un (94.0%) esto se debe a que los operadores se comprometen con los pacientes, cumplen con el tratamiento en un tiempo determinado, un (6.0%) es medianamente proporcional y no presentan una baja. En la dimensión seguridad es un (97.0%) que equivale a una alta, esta se debe a que los

operadores poseen conocimientos suficientes para responder las dudas del paciente, los operadores transmiten confianza y seguridad a los pacientes y una media de (3.0%) y finalmente en la dimensión empatía los pacientes indican una alta en un (95.5%), esta se debe a que los operadores tienen gran compromiso con sus pacientes a los cuales les brindan comprensión y paciencia, que cumplen con sus necesidades específicas; y un (4.5%) medianamente favorable. Por lo tanto se debe mejorar los aspectos físicos, tales como las instalaciones, documentación, material de comunicación para brindar a los pacientes la mayor satisfacción que requieran.

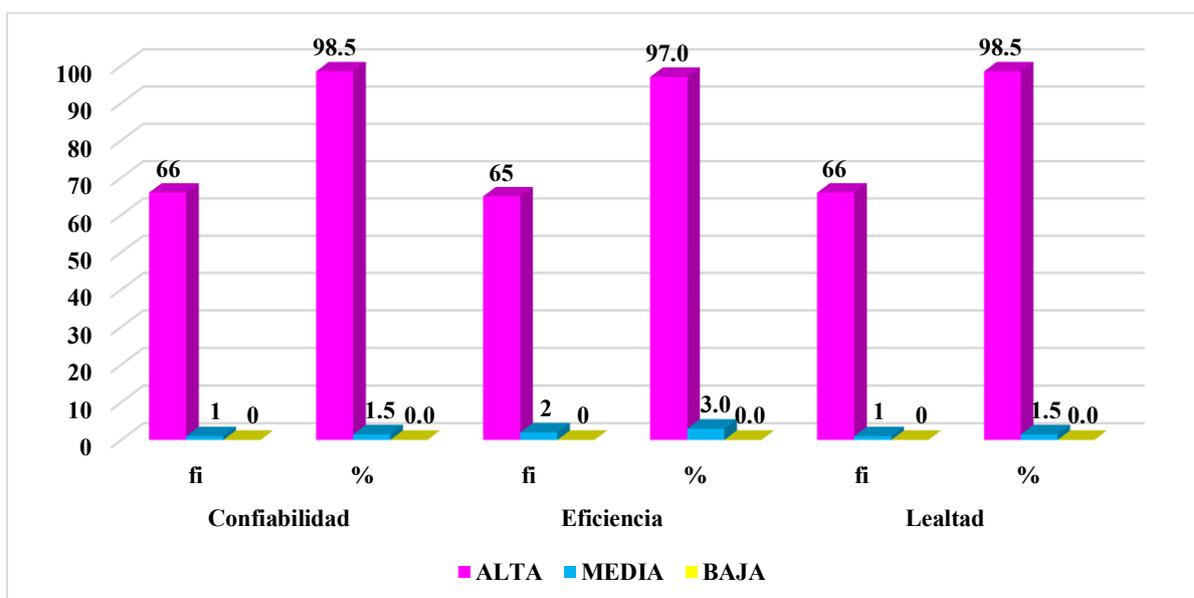
TABLA N°02: Estadística de las dimensiones de satisfacción.

| | D1 | | D2 | | D3 | |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | fi | % | fi | % | fi | % |
| ALTA | 66 | 98.5 | 65 | 97.0 | 66 | 98.5 |
| MEDIA | 1 | 1.5 | 2 | 3.0 | 1 | 1.5 |
| BAJA | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| TOTAL | 67 | 100.0 | 67 | 100.0 | 67 | 100.0 |

LEYENDA: D1: Confiabilidad. D2: Eficiencia. D3: Lealtad

Fuente: Elaboración en base a datos estadísticos. 24/09/16.

GRAFICO N°02: Barra estadística de las dimensiones de satisfacción.



Fuente: Elaboración en base a datos estadísticos. 24/09/16

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los estudios realizados del 100% de los encuestados indican que la dimensión confiabilidad es altamente significativa en un (98.5%) esto se debe a los buenos resultados de los tratamientos que reciben los pacientes los cuales cumplen con sus expectativas, los operadores utilizan materiales e insumos de calidad y a la vez brindan la mayor discreción posible, mientras que el (1.5%) de confiabilidad es medianamente proporcional. Por otro lado, en la dimensión eficiencia los pacientes perciben una alta de un (97.0%), esta se debe a que los operadores brindan una atención oportuna, ofrecen tratamientos eficaces; esta implica favorable para la satisfacción, también se considera como mediana (3.0%). Asimismo la dimensión lealtad los pacientes indican una alta en un (98.5%) esta se debe a que los operadores interactúan activamente con los pacientes lo cual contribuye a la creatividad del tratamiento de los pacientes y una media de un (1.5%); por lo tanto los servicios ofrecidos por los operadores de la clínica dental docente asistencial proporciona una buena satisfacción esta se debe a que los operadores cumplen con las expectativas de los usuarios.

3.2 Análisis de estadística inferencial: contratación de hipótesis.

Para la contrastación de la hipótesis se ha utilizado la correlación de Pearson y de acuerdo al planteamiento de la hipótesis tenemos:

H. Entre la calidad de servicio y la satisfacción existe relación directa en los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa 2016.

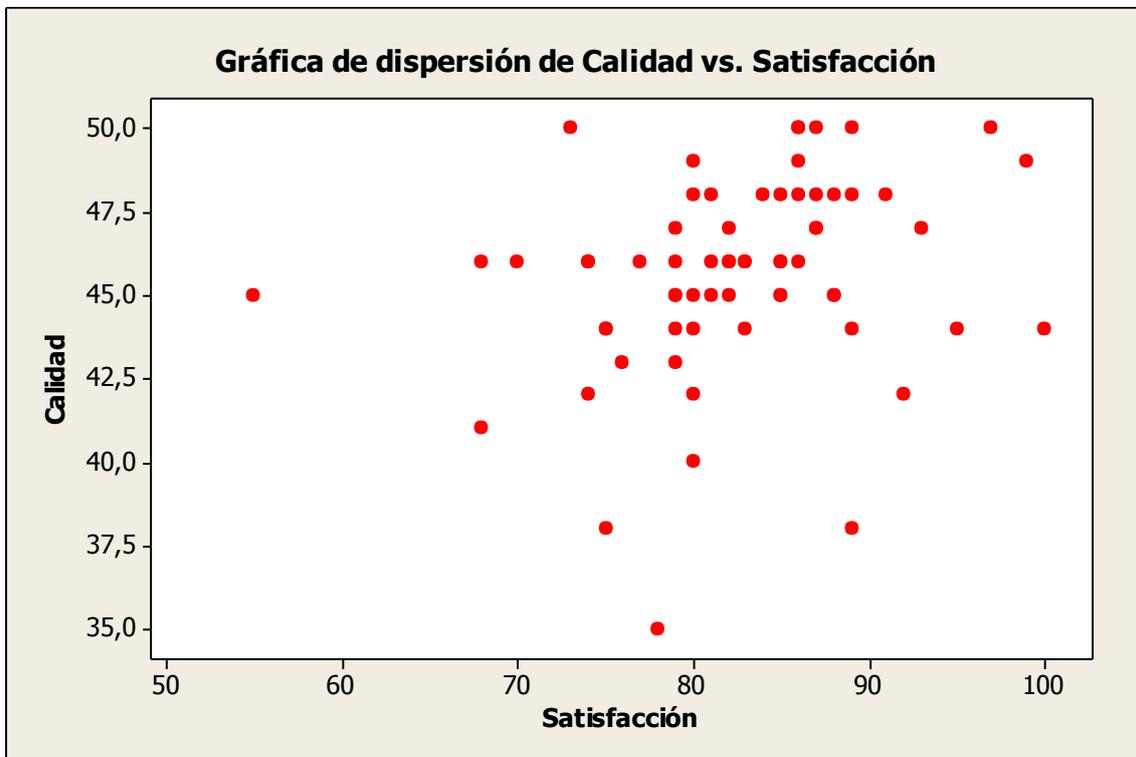
En este caso el siguiente cuadro indica lo siguiente:

Cuadro N° 01: Prueba de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del paciente

| | | Calidad de servicio | Satisfacción del paciente |
|---------------------------|------------------------|---------------------|---------------------------|
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | 1 | ,241 |
| | Sig. (bilateral) | | ,049 |
| Satisfacción del paciente | Correlación de Pearson | ,241 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,049 | |
| | N | 67 | 67 |

Fuente: En base a resultados de base de datos de la encuesta. 05/10/16.

Gráfico N° 03: Dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción



Fuente: En base a resultados de base de datos de la encuesta. 05/10/16.

DESCRIPCIÓN: De acuerdo al análisis de correlación de Pearson, existe relación directa y significativa entre $P > 0,05$; que indica una significancia superior a 95%. Donde la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción, con una alta significancia de correlación de Pearson de 0,241; es decir existe una alta correlación directa. Con una significancia bilateral de 0,049. Por estas razones indicadas se acepta la primera hipótesis y se descarta la hipótesis nula.

Cuadro N° 02. Correlación entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción

| | | CORRELACIONES | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------------|---------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | | ET | SP | FI | SP | RE | SP | SE | SP | EM | SP |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | 1 | ,001 | 1 | ,270 | 1 | ,271 | 1 | ,261 | 1 | ,198 |
| | Sig. (bilateral) | | ,991 | | ,027 | | ,027 | | ,033 | | ,109 |
| Satisfacción del paciente | Correlación de Pearson | ,001 | 1 | ,270 | 1 | ,271 | 1 | ,261 | 1 | ,198 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,991 | | ,027 | | ,027 | | ,033 | | ,109 | |
| | N | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 | 67 |

LEYENDA: ET: Elementos tangibles; FI: Fiabilidad; RE: Responsabilidad; SE: Seguridad; EM: Empatía; SP: Satisfacción del paciente

Fuente: En base a resultados de base de datos de la encuesta. 05/10/16

DESCRIPCIÓN: De acuerdo al análisis de correlación de Pearson, existe relación directa y significativa entre $P > 0,05$; que indica una significancia de superior a 95% para cada una de las cuatro dimensiones, a diferencia de la última no existe relación. Como es el caso de la correlación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción, donde resulta una alta significancia de correlación de Pearson de 0,001; es decir existe una alta correlación directa. Con una significancia bilateral de 0,991. Por otro lado existe una alta correlación de Pearson de 0.270 para la dimensión fiabilidad y de 0,271 para la dimensión responsabilidad ambas dimensiones son equivalentes con una significancia bilateral de 0,027 con respecto a la satisfacción del paciente. Asimismo en la dimensión seguridad y la satisfacción donde muestra una alta correlación de Pearson de 0,261 y una significancia bilateral de 0.033. En el caso de la dimensión empatía y la satisfacción tenemos una baja significancia de correlación de Pearson de 0.198, con una significancia bilateral de 0,109; es decir no existe una correlación directa.

3.3. Discusión

La calidad de servicio y la satisfacción poco a poco toma una gran importancia en la Clínica Dental Docente Asistencial de la Universidad Alas Peruanas, por el simple hecho de que los pacientes exigen siempre lo mejor en sus tratamientos esto influye de tal manera en su comportamiento (75), cumpliendo con sus expectativas.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una alta relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa; con la calidad de servicio en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad es alta mientras que la empatía registra una baja significancia.

Se establece que para la satisfacción de los pacientes es importante conocer y entender sus expectativas y percepciones (76). Es así que nuestro objetivo principal fue determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente que acuden a la clínica dental docente asistencial, por lo que podemos afirmar de media hacia alta es positivo, por lo tanto, la calidad de servicio es la suma de los componentes: una actitud positiva de los operadores más el comportamiento de los pacientes brindan una alta satisfacción (77) y es buena como plantea la percepción de la calidad en global (15).

De acuerdo a la estadística descriptiva se deduce, que existe una alta significativa en las dimensiones de fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, y medianamente significativa en la dimensión elementos tangibles, como muestra el grafico N° 01. Por lo tanto la satisfacción del paciente basa en las actitudes y sentimientos acerca del operador y de la atención obtenida; por ello es importante la interrelación paciente - operador.

Asimismo la calidad de servicio recibida es importante, porque la calidad es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar, mejorar desempeños, de tal manera que el servicio prestado sea más eficaz y segura posible, donde exista competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, continuidad, seguridad y comodidades (78).

En la calidad de la atención influyen factores indirectos, como los aspectos psicológicos que involucran las percepciones de los pacientes, quienes son los receptores de la atención dental. Este tipo de factor se traduce en sentimientos e incluyen malestar, frustración, dolor, miedo, desconfianza; que son opuestos en términos de satisfacción.

En muchas oportunidades un manejo adecuado de estos factores por parte del operador, evita considerablemente los reclamos de los pacientes y, por lo tanto, la evaluación de la calidad de la atención y su satisfacción, es mejor evaluada.

La percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que pueda tener en visitas frecuentes, sus expectativas, la percepción del servicio son mayores, de lo contrario la satisfacción del paciente disminuirá (79).

En un estudio se encontraron que el 58.4% de la población encuestada estuvo muy satisfecha con la información que el odontólogo aportó sobre el diagnóstico y tratamiento, el 38.5% satisfecho y solo el 3.1% medianamente satisfecho o insatisfecho (77). En este estudio muestra una alta de 97.0% que corresponde a la dimensión seguridad que los pacientes reciben (satisfechos), una media de 3.0%.

En otro estudio obtuvieron que el ítem de accesibilidad y oportunidad de la atención que incluye tiempo de espera y horario de atención fue el que tuvo puntuación más baja, solo

el 7.8% calificaron como excelente, mientras que el 33.2% señalaron como muy pobre (80); sin embargo, en el presente estudio en la dimensión fiabilidad se obtuvo que el 85.1% (alta) de pacientes estaban muy satisfechos, 13.4% (media) satisfechos, el 1.5% (baja) demostraron insatisfacción.

Asimismo en un estudio se encontró que la tasa de usuarios muy satisfechos con las instalaciones, equipos y materiales de una clínica odontológica representó un 73%, satisfechos, un 23% insatisfechos y un 4% de pacientes muy insatisfechos (53). Sin embargo en este estudio el nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones, equipos y materiales en la clínica dental docente asistencial (elementos tangibles): satisfechos: 19.4% (alta) ; insatisfechos (media) en un 68.7% e muy insatisfechos en un 11.9% (baja).

Los resultados del estudio muestran diferencias significativas con respecto a este ítem. Esto puede estar influenciado por infraestructura, por la falta de tecnología en las instalaciones y en los equipos odontológicos. También puede estar asociado a una mala experiencia del paciente con los materiales odontológicos, entre otros.

Por otro lado un estudio encontró que el nivel de satisfacción global de los usuarios satisfechos y muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica fue 97,2%. Asimismo , el 1,7% manifestó estar insatisfecho y el 0,3% muy insatisfecho (53). En el presente estudio hay una alta satisfacción 98.5% y una mediana satisfacción de un 1.5%, no se registra insatisfacción con respecto a la calidad de servicio.

Finalmente se determina que existe una alta significancia bilateral de 0,49 considerada alta de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la correlación de Pearson, confirmando que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los estudios realizados se concluye, que:

Primero: Existe relación directa y significativa entre ($P > 0,05$) en un 95%; entre la calidad de servicio y la satisfacción, con alta significancia de correlación de Pearson de 0,241; con una significancia bilateral de 0,049 (cuadro N° 01).

Segundo: Existe relación directa y significativa entre ($P > 0,05$); en un 95% que indica una correlación entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción, donde resulta una alta significancia de correlación de Pearson de 0,001; es decir existe una alta correlación directa; con una significancia bilateral de 0,991 (cuadro N° 02).

Tercero: Existe relación directa y significativa entre ($P > 0,05$); en un 95%, existe una alta correlación de Pearson de 0.270 para la dimensión fiabilidad y de 0,271 para la dimensión responsabilidad ambas dimensiones son equivalentes con una significancia bilateral de 0,027 con respecto a la satisfacción del paciente (cuadro N° 02).

Cuarto: Existe relación directa y significativa entre ($P > 0,05$); en un 95%, en la dimensión seguridad y la satisfacción donde muestra una alta correlación de Pearson de 0,261 y una significancia bilateral de 0.033 (cuadro N° 02).

Quinto: No existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción ($P < 0,05$) porque los resultados de correlación de Pearson de 0.198 es baja, con una significancia bilateral de 0,109; es decir no existe una correlación directa (cuadro N° 02).

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones establecidas se sugiere, que:

A las autoridades institucionales de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa mejorar el aspecto de la dimensión de elementos tangibles de la clínica dental docente asistencial.

A las autoridades administrativas de la institución, que evalué la satisfacción del paciente de forma periódica, para realizar las adecuaciones pertinentes durante el procesos semestral o anual.

A los operadores de la clínica dental docente asistencial mejorar la dimensión de empatía y fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes.

A los pacientes que asisten a la clínica dental docente asistencial exigir mejorar la calidad de servicio por parte de la institución y operadores, para que cumplan con sus perspectivas, y obtengan mayor satisfacción.

Realizar estudios en las clínicas particulares de la región Ucayali (Pucallpa), con el objetivo de conocer, mejorar y mantener el control del servicio brindado en las clínicas.

FUENTES DE INFORMACION

1. Kotler P. *Marketing Management*. In: SaddleRiver U, editor. 11 ed. Nueva Jersey: Prentice Hall; 2003. p. 61.
2. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves M, Bustos L. *Descripción de la Satisfacción Usaria de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud*. International journal of odontostomatology. 2012;6(3):2-5.
3. Seclén-Palacin J, Darras C. *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Anales de la Facultad de Medicina [Internet]. 2005; 66(2) 127-141. Available from: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361/1156>.
4. López PE, Pilataxi SS, Rodríguez EL, Velásquez RA, López BM, Martínez DC. *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la Universidad de Antioquia*. Rev Gerenc Polit Salud. 2013.
5. Pérez-Cuevas RV, Libreros S, Reyes J, Santacruz V, Alanís G. *Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos*. Salud Pública México, 1994; vol.36, num.5: 492-502. Salud Pública. 1994.
6. Reyes PN. *Norma técnica de estándares de calidad para hospitales e institutos especializados*. [Tesis doctoral]. Lima,Peru.2003.
7. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill interamericana México; 2010.
8. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. *SERVQUAL: A Multi Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality Retailing*. 1988;64:12-40.

9. López GA. *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire*. [Tesis doctoral]. Valencia, España: Universidad de Valencia; 2012.
10. Muza R, Muza P. *Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales*. 2008.
11. Martínez VG. *Nivel de satisfacción de los pacientes en relación con los servicios odontológicos ofrecidos en la Clínica Ulacit*. [Tesis doctoral]. Costa Rica: Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología; 2015.
12. Elizondo EJ. *Satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de Granada*. [Tesis doctoral]. Granada: Universidad de Granada; 2008.
13. Salazar LG. *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. [Tesis doctoral]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
14. Rodríguez VM. *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. [Tesis de Maestría]. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2012.
15. Jacinto NJ. *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007*. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2007.
16. Merino SJ. *La calidad de servicio: entre la fidelidad y la ruptura*. [Tesis doctoral]. Madrid. España: Universidad Complutense de Madrid.; 1999.
17. Lopez S, Cerezo C, Paz D. *Variables relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios odontológicos*. Rev Gerenc Polit. 2010;9(18):124-136.
18. Begazo JD. *Gestión en el tercer milenio*. Rev de investigación de la Fac de Ciencias Administrativas UNMSM. 2006;9(18).

19. Colmanare OA. *Calidad de servicio en la industria*. Rev gerencia empresariales. 2008;3(5).
20. Juran JM, Gryna FM. *La función de la calidad*. In: 2t. ERSA-, editor. Manual de control de calidad. 2 ed. España. 1993.
21. Valls W. *Modelo Resortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa*. Gestiopolis. 2004.
22. 9000-2000 I. *Sistema de Gestión de la Calidad*. Fundamentos y vocabulario. 2000;2.
23. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. *Administración*. In: Hispanoamérica, editor. Administración. 6 ed. Mexico: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.
24. Lara N, López M, Morales S, Cortés E. *Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac*. Rev Asoc Den Mex. 2000.
25. Salazar A. *Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z*. Monografías. 2004.
26. Sosa M. *¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental?* INFORMED 2004. Español.
27. Donabedian A. *La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación*. La Prensa Médica Mexicana. 1991. .
28. Berwick DM. *Quality of health care Part 5: Payment by captation and the quality of care*. The New England Journal of Medicine 1996. 335(1227-31).
29. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. *Using population-based data to enhance clinical practice guideline development*. Med Care .1999;37(6) 254-63
30. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. *Reliability and validaty of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23 years olds in Norway*. Comm Dent Oral Epidemiol. 2004;32(25-30).
31. Rudd WR, Rudd DKA. *The fabrication of a removable partial denture: Part I*. Prosthet Dent. 2001;86(251-61).

32. Stanton W, Etzel M, Walker B. *Fundamentos de Marketing*. In: Hill vEMG, editor. *Fundamentos de Marketing*. 2004. p. 597 - 8.
33. Pérez RC. *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac*. [Tesis doctoral]. Chiclayo,Peru: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
34. Berry L, Bennet D, Brown C. *Service quacity: A profit strategy for financial institutions*. 2003.
35. Rey MM. *Calidad del servicio al cliente y gestion de reclamaciones*. In: CEADE E, editor. Sevilla- España: Universidad San Pablo, Facultad de ciencias economicas y empresariales; 1999.
36. Larrea P. *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Rev Marketing a la estrategia. 1991.
37. Vela MR, Zavaleta CL. *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Trujillo,Peru: Universidad Privada Antenor Orrego; 2014.
38. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. *Calidad total en la Gestión de Servicios*. In: Santos. EDd, editor. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Madrid: Journal of Marketing; 1994. p. 111-24.
39. Zeithaml V, Valerie A, Bitner J. *Marketing de servicio*. In: Interamericana FG-H, editor. 2 ed. Madrid 2002.
40. Cibertec. *Servico al cliente*. In: reservados Dde, editor. Lima- Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC. 2007. p. 23.
41. Landa AL. *La calidad del servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud*. [Tesis doctoral]. Lima, Peru: Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle - La Cantuta. 2015.
42. Farfán MY. *La fiabilidad*. In: Moderna E, editor. 1 ed. Cusco- Peru. 2007.

43. ABB R. *Making reliability sustainable barry kleine (El cambio del paradigma de fiabilidad)*. Revista ABB. 2009:35.
44. Hidalgo J. *La calidad en la provision de la sanidad. Derechos de los pacientes como parametro de calidad del servicio de salud*. Servicio de salud. 2005:10.
45. Sabater F. *Alegria y responsabilidad*. In: UPC, editor. *Alegria y reponsabilidad*. Lima-Peru.1998. p. 60.
46. Carreras L. *Como educar en valores*. In: Morata, editor. *Valores*. 3 ed. Madrid-España: Ministerio de educacion y ciencia; 2006. p. 35.
47. Castillo ME. *Marketing de servicios* .Rev Marketing de servicios. 2005.
48. Gonzales H. *Manual de calidad y procedimientos requeridos especificamente por la Norma ISO 9001*. Rev marketing de servicios. 2006.
49. Feshback N. *Empatia, como experiencia a partir de emociones*. 1984:67.
50. Atalaya PM. *La satisfaccion en los estudiantes UNMSM*. 1998:23.
51. Oliver RL. *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer(Satisfaccion: una perspectiva del comportamiento en el consumo)*. 2009.
52. Corbella A, Saturno P. *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Instituto Nacional de Salud Madrid. 1990;397-9.
53. Vargas S. *Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. [Tesis Bachiller]. Tacna, Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.
54. Torres GGyL, M.R. . *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana*. Rev Estomatol Herediana. 2015;25(2)122-132.
55. Anderson E, Sullivan M. *The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms*. Management Science. 1993;12(2):125-43.

56. Anderson E, Fornell C, Lehmann D. *Customer Satisfaction, Market Share, and Profitability: Findings from Sweden*. *Marketing*. 1994;58:53-66.
57. Zeithaml VA, Bitner MJ. *Services Marketing*. In: McGraw-Hill/Irvin, editor. 2 ed. New York.2002.
58. Rust RT, Oliver RL. *Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier*. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. 1994;2:214-68.
59. Roest H, Pieters R. *The Nomological Net of Perceived Service Quality"*, *International Journal of Service Industry Management*. *Service Industry Management*. 1997;8(4):336-51.
60. Liljander V, Strandvik T. *Emotions in Service Satisfaction*. *International Journal of Service Industry Management*. 1997;8(2):148-69.
61. Torres ME, Manzur ME, Hidalgo CP, Barra VC. *Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios*. *Estudios de Administración*. 2008;15(1) 65-92.
62. Carrillo D, Romero Y. *Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud descritos a la corporación merideña de la salud municipio libertador del estado de Mérida*. *Acta Odontológica Venezolana*. 2006 ;45 (2):1-9.
63. Elizondo J, Quiroga M, Palomares P, Martínez G. *La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico*. *RESPYN Revista salud pública y nutrición*. 2011;2:123-30.
64. Naveh S, Levin G. *Patients' satisfaction with dental esthetics*. *J Am Dent Assoc*. 2007;138(6):45-50.
65. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. *Satisfacción de los clientes del Servicio Médico*. *Odontológico de la universidad del Zulia*. . *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*. 2006;10(1): 176-203.

66. Bhoopathi V. *Determining the level of patient satisfaction in academic dental hygiene setting*. [Tesis Maestría]. Estados Unidos: East Tennessee State University; 2005.
67. Morales GC. *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, Mistrato Risaralda*. [Tesis Maestría]. Santa fe de Bogotá.Colombia: Pontifica Universidad Javerian; 2009.
68. Española RA. *Diccionario de la Lengua Española*. Diccionario de la Lengua Española. 21 ed. Madrid. 1984.
69. Moliner M. *Diccionario del uso del español*. In: Gredos SA, editor. Herederos de María Moliner. 2 ed. 1998. p. 125-32.
70. Larousse. *Diccionario Pequeño Larousse ilustrado*. 1995.
71. Inc. M-W. *Webster's Third New International Dictionary of the English Language*. Unabridged Massachusetts, USA .1986;4:54.
72. Reichheld FF. *El efecto de la lealtad*. In: 2003 N, editor. theloyalty efecto 1996. 2 ed. 2003.
73. Pintado PE. *Comportamiento organozacional gerenciacion y conduccion del talento humano*. In: IPECU IPdlCyC-, editor. Comportamiento organozacional gerenciacion. 2 ed. Lima- Peru. 2007.
74. Dominguez CH. *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. In: ECOE, editor. fundamento de un buen servicio al cliente. 2 ed2006. p. 47.
75. Solorzano G. *Importancia de la calidad de servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. 2011.
76. Lopez M. *Guia para diseñar un plan de fidelizacion de clientes para las empresas de seguros en grupos de Venezuela*. [Tesis de especialista].Venezuela: Universidad Catolica Andres Bello; 2007.

77. Cisneros G, Molina J. *Fidelizacion efectiva: no caiga en los errores mas frecuentes*. 1996.
78. Gonzales C. *ISO 900 Q59000 ISO 14000*. In: McGraw-Hill/interamericana editores SAdCV, editor. 1998.
79. Lopez AJ. *Estudio de satisfacion del paciente en odontologia mediante cuestionarios de salud: adaptacion al español del cuestionario" dental satisfaction questionnaire"* [Tesis Doctoral]. Valencia .2012.
80. Al Mudaf B, Moussa A, Terky M, Al-Dakhil G, El-Farargy A, Al-Quzairi S. *Patient satisfaction with three dental speciality services: a centrebased study*. *Med Princ Pract* .2003;12(1):39-43.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO I Y II DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL PUCALLPA, 2016.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES E INDICADORES | |
|---|--|--|--|--|
| <p>Pregunta general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <p>¿Qué relación existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la</p> | <p>Objetivo principal:</p> <p>Determinar si existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar si existe relación entre los elementos tangibles la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>H_i: Existerelación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.</p> <p>H_o: No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.</p> | Primera variable :Calidad de servicio | |
| | | | Elementos tangibles | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de acceso 2. Información del medio 3. Estados de equipos 4. Material informativo |
| | | | Fiabilidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Innovaciones de equipos 2. Capacidad del personal 3. Abastecimiento de materiales e insumos |
| | | | Responsabilidad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cortesía y amabilidad 2. Rapidez y precisión 3. Grado de compromiso |
| | | | Seguridad | <ol style="list-style-type: none"> 1. Información brindada 2. Transferencia de confianza |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| <p>Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016? ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016?</p> | <p>Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. Determinar si existe relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. Determinar si existe relación entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. Determinar si existe relación entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. Determinar si existe relación entre la empatía de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica Integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016.</p> | <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H₁; Existe relación directa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. H₂; Existe relación directa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. H₃; Existe relación directa entre la responsabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. H₄; Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. H₅; Existe relación directa entre la empatía de la calidad</p> | <p>Empatía</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad para atender al paciente 2. Generosidad del odontólogo 3. Comprensión y paciencia |
| | | | <p>Segunda variable : Satisfacción</p> | |
| | | | <p>Confiabilidad</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento del servicio prometido 2. Seguridad del cumplimiento odontológico 3. Precisión del diagnóstico |
| | | | <p>Eficiencia</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención correcta 2. Eficacia 3. Compromiso del usuario |
| <p>Lealtad</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Participación activa | | | |

| | | de servicio y la satisfacción de los pacientes de clínica estomatológica integral del adulto I y II de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa, 2016. | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|----------|--|----------|---------------------------------|----------|---|
| TIPO Y DISEÑO | POBLACION | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | | ESTADÍSTICA | | | | | | |
| Tipo de investigación | Población muestral | Técnicas | | Validación y confiabilidad del instrumento | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> Según su finalidad :Investigación aplicada Según su carácter : Investigación correlacional Según su naturaleza: Investigación cuantitativa. Según su alcance temporal : Investigación transversal <p>Diseño de estudio El diseño de contrastación, considerado para verificar la hipótesis se denomina Diseño descriptivo correlacional. En este diseño lo que se mide es la</p> | <p>Está constituida por 92 pacientes varones y mujeres adultos que acuden a la Clínica Dental Docente Asistencial de la Universidad Alas Peruanas, filial Pucallpa 2016.</p> <p>Muestreo La muestra fue seleccionada en base a un muestreo aleatorio simple.</p> | <p>Las utilizadas en el presente estudio se visualizan a continuación:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>VARIABLE</th> <th>TÉCNICAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Variable</u> Calidad de servicio</td> <td>Encuesta</td> </tr> <tr> <td><u>Variable</u> Satisfacción</td> <td>Encuesta</td> </tr> </tbody> </table> | | VARIABLE | TÉCNICAS | <u>Variable</u> Calidad de servicio | Encuesta | <u>Variable</u> Satisfacción | Encuesta | <p>Para validar los instrumentos de recolección de datos, se hará uso de la técnica de “Juicio de expertos”, y para comprobar la fiabilidad se empleará el coeficiente “Alfa de Cronbach”.</p> <p>Método de análisis de datos Para presentar los datos se empleará tablas, cuadros y gráficos estadísticos, es decir se hará uso de la estadística descriptiva e inferencial. Para analizar los datos se utilizará la media aritmética, desviación estándar y coeficiente de variación. Como coeficiente de correlación se hará uso del coeficiente de correlación de Pearson.</p> |
| VARIABLE | TÉCNICAS | | | | | | | | | |
| <u>Variable</u> Calidad de servicio | Encuesta | | | | | | | | | |
| <u>Variable</u> Satisfacción | Encuesta | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>relación entre variables en un tiempo determinado.</p> | | <p>INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS</p> <p>Los instrumentos utilizados para la recolección de datos en la presente investigación fueron dos, los cuales se mencionan y describen a continuación.</p> <p>Escala de Likert para el test de Calidad de servicio</p> <p>Escala de Likert para la evaluación de satisfacción</p> | |
|---|--|---|--|

ANEXO N° 02

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

TITULO: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO I Y II DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, FILIAL PUCALLPA, 2016.

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | OPCIONES DE RESPUESTA | PUNTAJE POR DIMENSION | PUNTAJE POR VARIABLE |
|----------------------------|---------------------|--|---|---|---|---|
| CALIDAD DE SERVICIO | Elementos tangibles | 1. Ubicación de acceso 2. Información del medio 3. Estados de equipos 4. Material informativo | 1° La clínica cuenta con instalaciones físicas modernas y visualmente atractivas. 2° Los operadores de la clínica tienen una apariencia limpia y agradable. 3° La sala de espera cuenta con todos los servicios necesarios para sentirse cómodo. 4° La clínica brinda elementos materiales (folletos, escritos, etc.) que son visualmente atractivos y claros. | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 | Alta: 15 a 20 Media: 9 a 14 Baja: 4 a 9 | |
| | Fiabilidad | 1. Innovaciones de equipos 2. Capacidad del personal 3. Abastecimiento de materiales e insumos | 5° La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes. 6° La clínica dental promete hacer algo en cierto tiempo, y lo hace. 7° Cuando un paciente tiene un problema los operadores muestran un sincero interés en solucionarlo 8° La clínica realiza una buena atención a la primera cita | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 | Alta: 15 a 20 Media: 9 a 14 Baja: 4 a 9 | Alta: 74 a 100 Media: 47 a 73 Baja: 20 a 46 |

| | | | | | |
|--|---------------------|---|---|--|---|
| | Responsabilidad | 1. Cortesía y amabilidad 2. Rapidez y precisión 3. Grado de compromiso | <p>9° La clínica concluye la atención en el tiempo prometido</p> <p>10° Los operadores comunican a los pacientes cuando concluirá la realización del tratamiento.</p> <p>11° Los operadores de la clínica ofrecen una atención rápida a sus pacientes.</p> <p>12° Los operadores de la clínica siempre están dispuestos a ayudar a sus pacientes.</p> | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 | Alta: 15 a 20 Media: 9 a 14 Baja: 4 a 9 |
| | Seguridad | 1. Información brindada 2. Transferencia de confianza | <p>13° Los operadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes.</p> <p>14° El comportamiento de los operadores de la clínica transmite confianza a sus pacientes.</p> <p>15° Los pacientes se sienten seguros en sus tratamientos.</p> <p>16° Los operadores de la clínica son siempre amables con los pacientes.</p> | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 | Alta: 15 a 20 Media: 9 a 14 Baja: 4 a 9 |
| | Empatía | 1. Capacidad para entender al paciente 2. Generosidad del odontólogo 3. Comprensión y paciencia | <p>17° Los operadores tienen gran compromiso con sus pacientes.</p> <p>18° Los operadores siempre dan comprensión y paciencia a sus pacientes.</p> <p>19° La clínica tiene operadores que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes.</p> <p>20° La clínica cumple con las necesidades específicas de sus pacientes.</p> | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 | Alta: 15 a 20 Media: 9 a 14 Baja: 4 a 9 |
| | SATISFACCION | Confiabilidad | 1. Cumplimiento del servicio prometido 2. Seguridad del cumplimiento odontólogo 3. Precisión del diagnóstico | <p>1° La atención recibida cumple con las expectativas que usted esperaba</p> <p>2° La clínica brinda la mayor discreción en la realización de los tratamientos</p> <p>3° Los operadores utilizan materiales e insumos de calidad que garantizan la seguridad de los tratamientos.</p> | Siempre: 5 Casi siempre: 4 Frecuentemente: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1 |

| | | | | | | |
|--|------------|---|--|--|--|---|
| | Eficiencia | <p>1. Atención correcta</p> <p>2. Eficacia</p> <p>3. Compromiso del usuario</p> | <p>4° La clínica y los operadores ofrecen una atención especializada y eficaz a los pacientes.</p> <p>5° Los operadores brindan una atención oportuna y rápida a los pacientes.</p> <p>6° La clínica ofrece tratamientos eficaces para una mayor satisfacción de los pacientes.</p> <p>7° Los operadores brindan charlas que nos motivan a sentirnos comprometidos con el tratamiento.</p> | <p>Siempre: 5</p> <p>Casi siempre: 4</p> <p>Frecuentemente: 3</p> <p>Casi nunca: 2</p> <p>Nunca: 1</p> | <p>Alta: 15 a 20</p> <p>Media: 9 a 14</p> <p>Baja: 4 a 9</p> | <p>Alta: 37 a 50</p> <p>Media: 23 a 36</p> <p>Baja: 10 a 23</p> |
| | Lealtad | <p>1. Participación activa</p> | <p>8° Los pacientes que acuden a la clínica cooperan activamente en la realización del tratamiento.</p> <p>9° Los operadores realizan una participación activa en conjunto con los pacientes.</p> <p>10° Los operadores contribuyen en el bienestar de los pacientes.</p> | <p>Siempre: 5</p> <p>Casi siempre: 4</p> <p>Frecuentemente: 3</p> <p>Casi nunca: 2</p> <p>Nunca: 1</p> | <p>Alta: 11 a 15</p> <p>Media: 7 a 11</p> <p>Baja: 3 a 7</p> | |

ANEXO 03

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO

Encuesta

Datos generales:

Edad: _____ **sexo:** _____

INSTRUCCIONES:

Califique cada inciso con una X según la frecuencia con que usted realice cada una de las siguientes afirmaciones, o el grado que se corresponda con su situación de acuerdo con la escala siguiente:

5- Siempre. 4- Casi siempre. 3- Frecuentemente. 2- Casi nunca. 1- Nunca.

| Nº | AFIRMACIONES | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|
| ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| 1 | La clínica cuenta con instalaciones físicas modernas y visualmente atractivas. | | | | | |
| 2 | Los operadores de la clínica tienen una apariencia limpia y agradable. | | | | | |
| 3 | La sala de espera cuenta con todos los servicios necesarios para sentirse cómodo. | | | | | |
| 4 | La clínica brinda elementos materiales (folletos, escritos, etc.) que son visualmente atractivos y claros. | | | | | |
| FIABILIDAD | | | | | | |
| 5 | La clínica tiene horarios de atención convenientes para todos sus pacientes. | | | | | |
| 6 | La clínica dental promete hacer algo en cierto tiempo, y lo hace. | | | | | |
| 7 | Cuando un paciente tiene un problema los operadores muestran un sincero interés en solucionarlo. | | | | | |
| 8 | La clínica realiza una buena atención a la primera cita. | | | | | |
| RESPONSABILIDAD | | | | | | |
| 9 | La clínica concluye la atención en el tiempo prometido. | | | | | |
| 10 | Los operadores comunican a los pacientes cuando concluya la realización del tratamiento. | | | | | |
| 11 | Los operadores de la clínica ofrecen un servicio rápido a sus pacientes. | | | | | |
| 12 | Los operadores de la clínica siempre están dispuestos a ayudara sus pacientes. | | | | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| 13 | Los operadores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los pacientes. | | | | | |
| 14 | El comportamiento de los operadores de la clínica transmite confianza a sus pacientes. | | | | | |
| 15 | Los pacientes se sienten seguros en sus tratamientos. | | | | | |
| 16 | Los operadores de la clínica son siempre amables con los pacientes. | | | | | |
| EMPATIA | | | | | | |
| 17 | Los operadores tienen gran compromiso con sus pacientes. | | | | | |
| 18 | Los operadores siempre dan comprensión y paciencia a sus pacientes. | | | | | |
| 19 | La clínica tiene operadores que ofrecen una atención personalizada a sus pacientes. | | | | | |
| 20 | La clínica cumple con las necesidades específicas de sus pacientes. | | | | | |

ANEXO 04

INSTRUMENTO DE SATISFACCION

Encuesta

Datos generales:

Edad: _____ **sexo:** _____

INSTRUCCIONES:

Califique cada inciso con una X según la frecuencia con que usted realice cada una de las siguientes afirmaciones, o el grado que se corresponda con su situación de acuerdo con la escala siguiente:

5- Siempre. 4- Casi siempre. 3- Frecuentemente. 2- Casi nunca. 1- Nunca.

| N° | AFIRMACIONES | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
| | CONFIABILIDAD | | | | | |
| 1 | La atención recibida cumple con las expectativas que usted esperaba | | | | | |
| 2 | La clínica brinda la mayor discreción en la realización de los tratamientos | | | | | |
| 3 | Los operadores utilizan materiales e insumos de calidad que garantizan la seguridad de los tratamientos. | | | | | |
| | EFICIENCIA | | | | | |
| 4 | La clínica y los operadores ofrecen una atención especializada y eficaz a los pacientes. | | | | | |
| 5 | Los operadores brindan una atención oportuna y rápida a los pacientes. | | | | | |
| 6 | La clínica ofrece tratamientos eficaces para una mayor satisfacción de los pacientes. | | | | | |
| 7 | Los operadores brindan charlas que nos motivan a sentirnos comprometidos con el tratamiento. | | | | | |
| | LEALTAD | | | | | |
| 8 | Los pacientes que acuden a la clínica cooperan activamente en la realización del tratamiento. | | | | | |
| 9 | Los operadores realizan una participación activa en conjunto con los pacientes. | | | | | |
| 10 | Los operadores contribuyen en el bienestar de los pacientes. | | | | | |

ANEXO N° 05

RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

| | | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------|---------------------|---------------------|---|---|---|----|------------|---|---|---|-----------------|---|----|----|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | | DIMENSIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | EDAD | SEXO | Elementos tangibles | | | | | Fiabilidad | | | | Responsabilidad | | | | Seguridad | | | | Empatia | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | T | 5 | 6 | 7 | 8 | T | 9 | 10 | 11 | 12 | T | 13 | 14 | 15 | 16 | T | 17 | 18 | 19 | 20 | T | total |
| 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 91 |
| 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 85 |
| 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 | 75 |
| 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 99 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 63 |
| 6 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 10 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 86 |
| 7 | 2 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 10 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 88 |
| 8 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 97 |
| 9 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 86 |
| 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 10 | 3 | 5 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 81 |
| 11 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 13 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 85 |
| 12 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 77 |
| 13 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 87 |
| 14 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 80 |
| 15 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 87 |
| 16 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 89 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 10 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 80 |
| 18 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 11 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 76 |
| 19 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 70 |
| 20 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 86 |
| 21 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 95 |
| 22 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 9 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 73 |
| 23 | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 10 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 79 |
| 24 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 12 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 79 |
| 25 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 74 |
| 26 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 87 |
| 27 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 83 |
| 28 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 84 |
| 29 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 81 |
| 30 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 85 |
| 31 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 86 |
| 32 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 82 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 68 |
| 34 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 78 |
| 35 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 85 |
| 36 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 79 |
| 37 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 4 | 13 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 3 | 4 | 5 | 3 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 75 |
| 38 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 74 |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 5 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 55 |
| 40 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 100 |
| 41 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 86 |
| 42 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 87 |
| 43 | 2 | 1 | 2 | 5 | 1 | 1 | 9 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 74 |
| 44 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 83 |
| 45 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 75 |
| 46 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 80 |
| 47 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 68 |
| 48 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 88 |
| 49 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 89 |
| 50 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 1 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 5 | 2 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 82 |
| 51 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 2 | 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 80 |
| 52 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 93 |
| 53 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 | 81 |
| 54 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 12 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 88 |
| 55 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 85 |
| 56 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 1 | 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 82 |
| 57 | 1 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 79 |
| 58 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 18 | 89 |
| 59 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 10 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 79 |
| 60 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 83 |
| 61 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 86 |
| 62 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 11 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 79 |
| 63 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 82 |
| 64 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 5 | 16 | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 | 5 | 5 | | | | |

ANEXO N° 06

RESULTADOS DE LA VARIABLE SATISFACCION

| | | SATISFACCION | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|--------------|------|---------------|---|---|----|------------|---|---|---|----|---------|---|----|----|-------|--|--|
| | | DIMENSIONES | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | EDAD | SEXO | CONFIABILIDAD | | | | EFICIENCIA | | | | | LEALTAD | | | | | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | T | 4 | 5 | 6 | 7 | T | 8 | 9 | 10 | T | TOTAL | | |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 15 | 45 | | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 2 | 3 | 9 | 38 | | |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 14 | 49 | | |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 47 | | |
| 6 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 7 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 45 | | |
| 8 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 9 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 10 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 11 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 13 | 45 | | |
| 12 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 | | |
| 13 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 14 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 4 | 11 | 42 | | |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 4 | 5 | 5 | 14 | 47 | | |
| 16 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 4 | 5 | 12 | 40 | | |
| 18 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 4 | 4 | 5 | 13 | 43 | | |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 46 | | |
| 20 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 | | |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 44 | | |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 13 | 45 | | |
| 24 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 4 | 14 | 47 | | |
| 25 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 11 | 42 | | |
| 26 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 13 | 47 | | |
| 27 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 44 | | |
| 28 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 29 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 13 | 45 | | |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 31 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 49 | | |
| 32 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 13 | 46 | | |
| 33 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 4 | 5 | 14 | 46 | | |
| 34 | 3 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 35 | | |
| 35 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 13 | 46 | | |
| 36 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 5 | 14 | 45 | | |
| 37 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 13 | 44 | | |
| 38 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 46 | | |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 13 | 45 | | |
| 40 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 44 | | |
| 41 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 50 | | |
| 42 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 14 | 46 | | |
| 44 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 5 | 14 | 46 | | |
| 45 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 5 | 5 | 4 | 14 | 44 | | |
| 46 | 4 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 49 | | |
| 47 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 41 | | |
| 48 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 48 | | |
| 50 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 46 | | |
| 51 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 52 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 47 | | |
| 53 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 | | |
| 54 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 4 | 4 | 5 | 13 | 45 | | |
| 55 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 5 | 4 | 4 | 13 | 46 | | |
| 56 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 5 | 5 | 5 | 15 | 47 | | |
| 57 | 1 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 4 | 13 | 44 | | |
| 58 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 5 | 12 | 38 | | |
| 59 | 4 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 15 | 46 | | |
| 60 | 5 | 1 | 1 | 5 | 3 | 5 | 13 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 5 | 14 | 46 | | |
| 61 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 15 | 48 | | |
| 62 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 43 | | |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 5 | 4 | 14 | 45 | | |
| 64 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 4 | 5 | 4 | 13 | 42 | | |
| 65 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 1 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 44 | | |
| 66 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 2 | 5 | 5 | 12 | 44 | | |
| 67 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | 4 | 5 | 5 | 14 | 45 | | |

ANEXO N° 07

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE SATISFACCION

Resumen del procesamiento de los casos

| | | N | % |
|-------|------------------------|----|-------|
| Casos | Válidos | 67 | 100,0 |
| | Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 67 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,647 | 10 |

ANEXO N° 08

VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DE EXPERTO : Inocente Borillo Adni Jchu

1.2 INSTITUCION DONDE LABORA : Universidad Alas Peruanas

1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Instrumento de Satisfacción

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Veasquez Sanchez, Zeri Marlith

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

| CRITERIOS | INDICACIONES | INACEPTABLE | | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | | ACEPTABLE | | | |
|--------------------|--|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 75 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | | | | X |
| 3. ACTUALIZACION | Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | | X | | |
| 4. ORGANIZACION DE | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | X | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende aspectos cuantitativos o cualitativos | | | | | | | | | | | X | | |
| 6. PERTINENCIA | Esta adecuada para medir la variables de la hipótesis. | | | | | | | | | | | | X | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos. | | | | | | | | | | | X | | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems. | | | | | | | | | X | | | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde a una metodología y diseño aplicables para lograr las hipótesis. | | | | | | | | | | | X | | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su situación. | | | | | | | | | | | X | | |

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

a) El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

b) El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

FECHA: 10.09.16

DNI: 40000020

FIRMA DE EXPERTO:


 Dr. Adni Jchu Inocente Borillo
 Esp. Biología y Ciencia
 CPPS 2640-02000

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DE EXPERTO Tapia, Tonillo, Progar

1.2 INSTITUCION DONDE LABORA U.A.P.

1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Los Tormentos de Satisfacción

1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO Velásquez, Pacheco, Zori, Macchi

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

| CRITERIOS | INDICACIONES | INACEPTABLE | | | | | MUY BUENAMENTE ACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | |
|--------------------|--|-------------|----|----|----|----|--------------------------|----|----|----|----|-----------|----|-----|--|--|
| | | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | | |
| 1. CLARIDAD | Esta formulada con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta relacionado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | | X | | | | |
| 3. ACTUALIZACION | Esta adaptado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 4. ORGANIZACION | Existe una organización lógica. | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 5. SUPLENENCIA | Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos. | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Esta adecuado para valorar la veracidad de las hipótesis. | | | | | | | | | | | | X | | | |
| 7. COHERENCIA | Se requiere en fundamentos técnicos y científicos. | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 8. CONSISTENCIA | Existe coherencia entre problemas, objetivos, hipótesis, variables, fundamentos, instrumentos, métodos, etc. | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr el objetivo. | | | | | | | | | | | | | X | | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y su adecuación. | | | | | | | | | | | | | X | | |

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

a) El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

b) El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

93.5

FECHA: 12-09-16

DNI: 46459614

FIRMA DE EXPERTO: [Firma]

Mg. Roger Habakana Tajo Trujillo

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DE EXPERTO: MATEO SOLIS MARIA
- 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
- 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN
- 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: VILLASQUEZ, ROCHA, ZOLA

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

| CRITERIOS | INDICACIONES | INACEPTABLE | | | | | | MINIMAMENTE ACEPTABLE | | | ACEPTABLE | | | |
|------------------|---|-------------|----|----|----|----|----|-----------------------|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulada con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | X | |
| 2. OBJETIVIDAD | Este adecuado a las leyes y principios científicos. | | | | | | | | | | | | | X |
| 3. ACTUALIDAD | Esta adherido a los objetivos y las necesidades reales de la investigación. | | | | | | | | | | | | | X |
| 4. ORGANIZACIÓN | Presenta una organización lógica. | | | | | | | | | | | | X | |
| 5. VALIDEZ | Contiene preguntas cuantitativas o cualitativas. | | | | | | | | | | | X | | |
| 6. FUNCIONALIDAD | Esta adecuado para evaluar la variable de la hipótesis. | | | | | | | | | | | X | | |
| 7. CONSISTENCIA | Se respeta en formulaciones técnicas y científicas. | | | | | | | | | | | | | X |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre problema, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, técnicas con los datos. | | | | | | | | | | | | X | |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde a una metodología y diseño válidos para lograr la hipótesis. | | | | | | | | | | | | X | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento muestra relación entre los componentes de la investigación y la educación. | | | | | | | | | | | | X | |

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

- a) El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- b) El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

94.5

FECHA: 12/09/16

DNI: 7225827005

FIRMA DE EXPERTO:

MATEO SOLIS MARIA