



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS
ESTRATOS EDAD, GENERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLINICAS
DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016**

AUTOR

ARÉVALO CARRERA, ÁNGEL JESÚS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

ICA - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mis padres Ángel y Consuelo por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO:

*En primer lugar a Dios, por cuanto debemos a él nuestra existencia, a la Universidad Alas Peruanas que me dió la oportunidad de escalar profesionalmente hacia el logro de mi meta, a mis maestros y compañeros de estudios. Finalmente, a la **Dra. Rita Tolmos Valdivia** y al **Dr. José Luis Huamani Echaccaya**, por sus orientaciones acertadas en el desarrollo de la presente tesis, y a los Doctores **Adolfo Hormaza del Castillo** y **Revner Mello Usnaba** por el apoyo incondicional en el desarrollo de la presente investigación.*

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016. Se realizó un estudio de nivel relacional tipo observacional, prospectiva, transversal, analítica; diseñado para comparar grupos. Para el muestreo se eligió el algoritmo matemático para la comparación de grupo A y B basados en la media de la expectativa y satisfacción del servicio recibido qué; finalmente resultó ser 44 pacientes en la clínica dental “A” y 44 pacientes en la clínica dental “B”. Previo consentimiento informado se aplicó la técnica de la encuesta. Se utilizó la escala SERVQUAL en cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y que a la cuantificación métrica se obtuvo un alfa de Croanbach=0,890 que indica una elevada confiabilidad. La tabla de conversión para medir la calidad de servicio fue la diferencia entre la satisfacción y la expectativa de cuyo procedimiento se tomó en cuenta ($k > 0$ =alto, $k = 0$ =modesto, $k < 0$ =bajo). El procesamiento se realizó en el paquete estadístico IBM SPSS Statistitics versión 22 y para su análisis se utilizó la prueba estadística no parametrica X^2 de homogeneidad. En la clínica “A” se encontró en la dimensión aspectos tangibles y fiabilidad puntajes SERVQUAL bajos en la población joven, varones, y con nivel de instrucción de secundaria a superior. Mientras que en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía se obtuvieron puntajes modestos en la población joven, adulto mayor, femeninas y con instrucción primaria. En la clínica “B” las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad se encontró puntuaciones SERVQUALI modesta; en las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad se encontró puntuación modesta en el grupo joven, femenino, nivel de instrucción superior. Sin embargo con un p-valor=0,566 concluimos que la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

Palabras claves: Calidad de servicio, elementos tangibles, empatía

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the quality of service to adult patients according to the age, gender and educational level at two private dental clinics in the city of Pucallpa in 2016. A study of relational-level observational type, Prospective, cross-sectional, analytical; Designed to compare groups. For the sampling the mathematical algorithm was chosen for the comparison of group A and B based on the average of the expectation and satisfaction of the service received what; Finally it turned out to be 44 patients in dental practice "A" and 44 patients in dental practice "B". Previous informed consent was applied to the survey technique. The SERVQUAL scale was used in five dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, safety and empathy) and that the metric quantification yielded a Croanbach alpha = 0.890 indicating a high reliability. The conversion table to measure quality of service was the difference between satisfaction and expectation of which procedure was taken into account ($k > 0$ = high, $k = 0$ = modest, $k < 0$ = low). The processing was performed in the statistical package IBM SPSS Statitics version 22 and for its analysis the nonparametric statistical test X^2 of homogeneity was used. In the "A" clinic we found in the dimension tangible aspects and reliability SERVQUAL scores low in the young population, males, and with secondary education level to higher. While in the dimensions of responsiveness, security and empathy, modest scores were obtained in the young, older adult, female and primary education population. In clinical "B" dimensions tangible elements and reliability scores were found SERVQUAL modest; In the responsiveness and safety dimensions were found modest score in the young, female group, level of higher education. However, with a p-value of = 0.566, we conclude that the quality of service at adult patients' perceptions according to age, gender and level of education are the same at the two private dental clinics in the city of Pucallpa in 2016.

Key words: Quality of service, tangible elements, empathy

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.Descripción de la realidad problemática	13
1.2.Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3.Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4.Justificación de la investigación	18
1.4.1. Importancia de la investigación	18
1.4.2. Viabilidad de la investigación	19
1.5.Limitaciones	19
1.5.1. Limitaciones metodológicas	19
1.5.2. Limitaciones operativas	19
CAPITULO II: MARCO TEORICO	20
2.2. Antecedentes de la investigación	20
2.1.1. Internacionales	20
2.1.2. Nacionales	23
2.1.3. Locales	
2.2. Bases teóricas	27
2.2. Definición de términos básicos	38

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. Formulación de la hipótesis principal y derivada	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específica	
3.2. Variables; definición conceptual y operacional	40
3.2.1. Identificación de las variables	40
3.2.2. Operacionalización de las variables	41
CAPITULO IV: METODOLOGIA	42
4.1. Diseño metodológico	42
4.1.1. Tipo de investigación	42
4.1.2. Nivel de investigación	42
4.1.3. Diseño de investigación	42
4.2. Diseño muestral	43
4.2.1. Población universo	43
4.2.1.1. Criterios de inclusión	43
4.2.1.2. Criterios de exclusión	43
4.2.2. Determinación del tamaño muestral	44
4.2.3. Selección de los miembros de la muestra	45
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	46
4.3.1. Técnicas	46
4.3.2. Instrumento	46
4.3.3. Validez del instrumento	47
4.3.3.1. Validación cualitativa	47
4.3.3.2. Validación cuantitativa	47
4.4. Técnicas de procesamiento de la información:	48
4.4.1. Ordenar	48
4.4.2. Clasificar	48
4.4.3. Codificar	48
4.4.4. Tabulación de datos	48
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	49

4.5.1. Estadística descriptiva	49
4.5.2. Estadística inferencial	50
4.5.3. Estadística probabilística	50
CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	51
5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencias, gráficos, dibujos	51
5.2. Análisis inferencial, pruebas estadística paramétricas, no paramétrica, de correlación, de regresión u otros	
5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas	65
5.4. Discusión	69
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	76
FUENTES DE INFORMACIÓN	79
ANEXOS	82

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión ELEMENTOS TANGIBLES a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	51
Tabla N° 2: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión FIABILIDAD a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	52
Tabla N° 3: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	54
Tabla N° 4: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión SEGURIDAD a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	55
Tabla N° 5: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión EMPATIA a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	57

Tabla N° 6: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión ELEMENTOS TANGIBLES a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	59
Tabla N° 7: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión FIABILIDAD a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	60
Tabla N° 8: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	61
Tabla N° 9: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión SEGURIDAD a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	63
Tabla N° 10: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión EMPATIA a percepción de los pacientes adultos atendidos en la CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B” según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	64
Tabla N° 11: Distribución porcentual de la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos atendidos en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.....	66

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un pilar fundamental para la toma de decisiones del profesional en cualquier área que se desempeña y en el área de Ciencias de la Salud específicamente en la administración del consultorio dental es un pilar básico para el planteamiento y sostenibilidad de nuestro trabajo cotidiano. El cirujano dentista al brindar la atención al usuario deberá hacerlo sin tomar en cuenta las diferencias económicas, religiosas, sociales o culturales ya que la comprensión y el respeto son de vital importancia, ningún enfoque debe suplantar la empatía y la vocación de servicio del Cirujano Dentista, la satisfacción o el rechazo será manifestado por el usuario en cualquiera de los casos.

La Odontología como profesión y ciencia, exige que quienes la practiquen tengan el conocimiento y la disciplina para brindar con excelencia una atención, al mismo tiempo éste cuidado debe tener coherencia con el contexto, los instrumentos que usará, la competencia de quien lo presta, con el fin de garantizar el acto odontológico

A partir de los resultados que se obtengan en la presente investigación se podrá mejorar e innovar la calidad de atención en el centro dental Hormaza y la clínica dental Mello en la ciudad de Pucallpa y que por razones éticas de aquí en adelante denominaremos como clínica dental A al centro dental Hormaza y clínica dental B a la clínica dental Mello.

Por todo lo mencionado y añadido al hecho que me proyecto a desarrollar actividad odontológica me propongo determinar la calidad de servicio a percepción del paciente adulto según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016; para lo cual se ha sistematizado el problema general en problemas específicos según las dimensiones del instrumento Servqual que son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía tanto para clínica dental A y la clínica dental B; los datos que se obtengan están garantizados por cuanto está probado que el instrumento que se utilizó tiene validez métrica demostrada en la

confiabilidad (alfa de Croanbach=0,89) lo que garantiza que el instrumento es fiable por cuanto que hace mediciones estables y consistentes.

CAPITULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Es conocido el alto número de odontólogos egresados de las diferentes Universidades en nuestro país y que; para generarse un espacio dentro de nuestra comunidad requerimos brindar calidad de atención por lo que la capacitación continua forma parte de nuestra formación profesional, sin embargo existen condiciones de atención al paciente que muchas veces no tomamos en cuenta para elaborar el FODA en el trabajo cotidiano que realizamos; por lo que se crea la necesidad de poder conocer que percepción tiene el paciente del tratamiento odontológico que le hemos brindado con el expreso propósito de planificar una mejora continua que se refleje en el incremento de pacientes cautivos a nuestra clínica.

Para conocer esta percepción del paciente de la calidad de servicio odontológico recibido se recurrió al instrumento Servqual que consta de 22 reactivos con alta confiabilidad demostrada en investigaciones anteriores (alfa de Croanbach=0,89) y que hace analítica de las instalaciones físicas de la clínica, del personal, equipos, herramientas (elementos tangibles); capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, la honestidad del servicio que se provee (fiabilidad); la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención (capacidad de respuesta); certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro; Que inspire confianza y credibilidad (Seguridad) y finalmente la atención individualizada y esmerada que ofrece todo la organización a sus clientes “tratar al paciente como les gustaría que te traten a ti” (empatía). En el presente estudio no se realizó manipulación de variables tan solo se conoció la percepción real que tiene el paciente por el servicio odontológico prestado en dos clínicas privadas de la ciudad de Pucallpa en el año 2016; finalmente mi estudio tuvo delimitación contextual al área general de ciencias de la salud, área específica Estomatología, especialidad administración en el consultorio odontológico y que desarrolla la línea de

investigación de calidad de atención, por lo que en adelante procedo a plantear el problema de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existirá diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 01:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 02:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 03:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 04:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 05:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 06:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 07:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 08:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 09:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

Problema específico 10:

¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 01:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 02:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 03:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 04:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 05:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según

los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 06:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 07:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 08:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 09:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Objetivo específico 10:

Evaluar la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Importancia de la investigación

- **Relevancia social**

El grupo poblacional que se benefició con los resultados de la presente investigación fueron todos los pacientes adultos que recurren a los servicios de estas clínicas odontológicas por cuanto tendrán la oportunidad de expresar de manera confidencial su percepción de la calidad de servicio odontológico que brindan estas instituciones y con ello permitir a las autoridades la toma de decisiones pertinentes para la implementación de protocolos que trascienda en la satisfacción de sus pacientes y/o clientes.

- **Relevancia teórica**

El presente trabajo de investigación constituyó un aporte valioso al conjunto de conocimientos que el Cirujano Dentista requiere para brindar servicios odontológicos que cubran las expectativas de sus clientes; además constituye un aporte valioso al conjunto de conocimientos disponibles de marketing odontológico.

- **Relevancia práctica**

El presente trabajo de investigación constituye un aporte valioso para la toma de decisiones por parte de los profesionales que prestan atención en estas clínicas; útil para rediseñar un plan de mejoramiento continuo tanto para mantener las dimensiones con resultados favorables y a la vez perfeccionar las dimensiones con resultados desfavorables; debemos tener presente siempre que la satisfacción del usuario constituye un juicio de valor de la persona sobre la calidad de atención que recibió de los profesionales de salud; por lo que debemos tener presente siempre que esta información es el resultado más importante que debemos conocer para valorar nuestra prestación de los servicios de salud, por lo que el beneficio será tanto para el paciente como para el profesional odontólogo que brinda el servicio. La aplicación de nuestros resultados permitirá a la parte administrativa de ambas clínicas en redundar en la continuidad, fidelidad y uso del servicio por parte del

paciente; a la vez serán útiles como referencia para aquellos profesionales que se inician en el amplio mundo de la Odontología.

- **Relevancia metodológica**

El presente estudio no tiene el propósito de crear un nuevo procedimiento metodológico por cuanto se usó para la toma de mediciones el instrumento Servqual cuya capacidad métrica ya fue evaluada con anterioridad y la misma que en la comunidad científica se usa para la autovaloración crítica del ejercicio profesional.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

El presente estudio fue viable por cuanto no hubo restricciones en las autorizaciones para el trabajo de campo en las instalaciones de la clínica dental Hormaza y clínica dental Mello. Se tuvo a disposición personal de apoyo para realizar las encuestas además de la participación voluntaria de los pacientes que fueron atendidos en estas instituciones.

1.5. Limitaciones

1.5.1. Limitaciones metodológicas:

Los resultados de la presente investigación solo deberán ser extrapolados a la población donde se realizó la investigación; es decir que nuestros resultados solo tienen validez interna. Para la recolección de los datos se utilizó el cuestionario por lo que no hubo oportunidad de repreguntar sobre aspectos esenciales de las respuestas que emitieron. Se controló el error aleatorio al 5,0% dado que se trabajó con muestras.

1.5.2. Limitaciones operativas

En atención a la vigencia de una legislación para proteger las patentes o marcas registradas en el presente estudio en todo momento se protegió el “nombre propio” de las clínicas dentales que son motivo de la presente investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

- **Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero AJ. Desarrollaron el estudio titulado: “Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena”. 2009.** El propósito del estudio fue determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Se diseñó un estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Resultados: El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Conclusiones: Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago.¹

- **Carrillo Tarascio Daphne Y, Romero Uzcátegui Yajaira C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado**

1 Betin-Portacio A, Guardela-Simancas A, Infante-Franco K, Díaz-Caballero AJ. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Vol. 6, N°. 2, 2009, págs. 95-101. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788180>

Mérida. 2005. El propósito del estudio fue evaluar la calidad de la atención odontológica de los servicios de salud pública. Es un estudio descriptivo, por objetivos, con un enfoque mixto y un diseño no experimental, transeccional. La muestra fue seleccionada aleatoriamente. Entre los resultados destaca que la atención odontológica se limita a los tratamientos de: cirugía dental, operatoria dental y periodoncia. No se realizan tratamientos endodónticos y los usuarios con patologías pulpares tienen como alternativa la exodoncia. La evaluación en estos servicios se encuentra limitada al reporte de las actividades realizadas sin la participación de un evaluador externo. El reporte de las actividades, resulta insuficiente para evaluar la calidad de los servicios. Los resultados reflejan una completa desvinculación entre el servicio odontológico y las organizaciones de la comunidad. La participación con la comunidad se limita a acciones puntuales, sin que exista una vinculación orgánica con las organizaciones de base. El mejoramiento de la calidad de los servicios de salud requiere de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua. La evaluación permitirá medir el impacto de la prestación de los servicios odontológicos en el perfil de salud bucal de la población.²

- **Elizondo-Elizondo J, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham y PI, Martínez-González GI. LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO (2011).** La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud y se considera una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el

² Carrillo Tarascio Daphne Y, Romero Uzcátegui Yajaira C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005. Acta odontol. venez [Internet]. 2007 [citado 2016 Ago 05]; 45(2): 198-203. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012&lng=es.

servicio. El objetivo es confrontar la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. El diseño de investigación fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población de este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especialidad odontológica. Se observó que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica ($p < 0.05$). También se observó relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, la recomendación del servicio y la intención del paciente de regresar en caso de requerir otro tratamiento. ($p < 0.05$). Así mismo se concluyó que la atención técnica está relacionada con el grado de satisfacción del paciente. Además que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso de requerirlo.³

- **ALBERTO HINCAPIÉ R, ÁLVARO CARVAJAL F, LUIS ALEJANDRO SÁNCHEZ U, ÓMAR ARIAS R** Desarrollaron el estudio titulado: **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE Y ORTODONCIA (2001)**. En los últimos años, en los ámbitos nacional e internacional, se ha despertado gran interés por el tema de la calidad en la atención a los pacientes en el sector de la salud. En Colombia, mediante decretos reglamentarios, se estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, en particular, en la Facultad de Odontología que

³ José Elizondo-Elizondo, Miguel Quiroga-García A, Palomares-Gorham PI, Martínez-González GI. LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO.V 2011. Revista salud pública y nutrición [Internet]. 2011 [citado 2016 Agosto 08]; 12(1): Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html

adoptó el modelo educativo docencia-servicio buscando la formación integral de sus egresados. Se trata de superar el concepto de calidad que se mira solamente desde el punto de vista técnico-científico integrando, entre otras, las relaciones interpersonales. Con el propósito de determinar la calidad del servicio desde las relaciones interpersonales, se realizó un estudio que indagó el grado de satisfacción del usuario frente a la calidad de la atención prestada, identificando los factores críticos del servicio. Se encontró que los 320 usuarios del posgrado de ortodoncia son una población homogénea, con un grado de satisfacción que depende de la relación usuarioortodoncista-institución; que la Facultad tiene excelente accesibilidad geográfica y cultural, pero deficiente accesibilidad funcional, ya que se presentan, entre otras, dificultades para el ingreso al programa, el largo tiempo de espera, algunas falencias administrativas y deficiencias en la información suministrada; igualmente, que se deben intervenir los factores que alargan los tiempos de duración de los tratamientos. Los resultados de la investigación permitirán mejorar la calidad del servicio, la atención del usuario y el proceso formativo de sus egresados.⁴

2.1.2. Nacional

- Valencia en el 2004 evaluó la calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. La muestra estuvo constituida por 200 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático, a quienes se les aplicó un instrumento basado en la encuesta SERVQUAL modificada. Los resultados muestran que según la encuesta SERVQUAL, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos

⁴ HINCAPIÉ R, CARVAJAL F, SÁNCHEZ U, ARIAS R. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE Y ORTODONCIA. 2001. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia [Internet]. 2004 [citado 2016 Agosto 08] 15 (2) <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>

tangibles, sin embargo todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada.⁵

- **Robles A desarrolló el estudio titulado Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú (2004)** el propósito del estudio fue evaluar la calidad de servicio en la clínica Robles desde la percepción del usuario externo, la muestra fue de 232 pacientes y el instrumento usado para medir la calidad de servicio fue la encuesta SERVQUAL modificada, que mide el nivel de satisfacción del usuario externo mediante la diferencia de las expectativas y percepciones en cinco dimensiones. La calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%). El ítem con mayor valor de insatisfacción fue: La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue: Los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía.⁶

- **Portal desarrolló la tesis titulado: Medición de la Calidad del Servicio en el Centro de Salud Jesús – Red de Salud II Cajamarca (2000).** El propósito del estudio fue medir la Calidad del Servicio en el Centro de Salud Jesús de la Red de Salud II de Cajamarca. La muestra fue de 80 pacientes y se utilizó la encuesta SERVQUAL para el estudio. Se encontró que las expectativas de la población respecto a los servicios, se encuentran por encima de su percepción; siendo de todos los parámetros de medición de la calidad del

⁵ Valencia JC. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004

⁶ Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.

servicio, la capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad, donde se presentaron mayor insatisfacción.⁷

- **Villanueva en el 2002 realizó una medición de la calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco en Tacna.** La muestra fue de 100 usuarios que acudieron a consulta durante todo el año 2002, las encuestas utilizadas fueron definidas según el modelo SERVQUAL y medidas a través de la escala de Likert. Los resultados muestran que el 71% de los usuarios externos muestran insatisfacción leve-moderada y el 29% insatisfacción severa con el servicio recibido.⁸
- **Wilson Edinson Bustamante Sandoval desarrolló la tesis titulado: DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO (2014).** El propósito de esta investigación fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se

⁷ Portal R. Medición de la Calidad del Servicio en el Centro de Salud Jesús – Red de Salud II Cajamarca. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2002.

⁸ Villanueva J. Medición de Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco-Tacna. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.

evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.⁹

- **GIANCARLO SALAZAR LUNA desarrolló la tesis titulado: “CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA” (2006).** El presente estudio tuvo el propósito de evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana (cuyos nombres mantuvieron en reserva). La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de Octubre del año 2005. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en los cinco dimensiones evaluadas. Se recomienda que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las

⁹ Bustamante-Sandoval WE- DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. 2014. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf

modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran.¹⁰

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad en salud

El tema de la calidad parte de los propósitos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio. En materia de salud, dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones de salud que inciden sobre una población y sus individuos, identificados o no por ellos y estableciendo o aplicando las normas, procedimientos y protocolos diagnóstico terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que se utilizan

A pesar que todos quienes ejercemos alguna profesión de la salud entendemos muy fácil y claramente a qué nos referimos con el enunciado de “Calidad en Salud”, son muchos los conceptos que queremos hacer emerger en primer lugar. No es fácil describir qué entendemos corporativamente por “calidad en salud”. Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo.

Para empezar a describir las ideas que todos tenemos muy claramente, acordemos en principio que entendemos por “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión”

¹⁰ SALAZAR-LUNA G. CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2006. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>

Esta es una definición que aunque consideramos bastante extensa, es muy completa, porque nos permite realizar un análisis ulterior de su contenido.

La definición expresa tres conceptos que estimamos de vital importancia: **el primero que Calidad “es la totalidad de funciones**, características o comportamientos de un bien o servicio”. No hay calidad que se pueda medir por solamente la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando “todas las características, funciones o comportamientos”.

El segundo concepto que deseamos destacar, (porque lo consideramos de suma importancia), es que “se considera un bien o un servicio con calidad cuando logra su fin, que es satisfacer las necesidades de los consumidores”. Aquellos que no lo logra, no se consideran que son de calidad. Cliente que no sale satisfecho de un consultorio de un médico, no percibirá que fue atendido de buena manera (como a él le hubiera gustado, habiendo satisfecho sus expectativas) no habrá recibido una atención “de calidad”. No importa lo que el profesional piense o de lo que esté convencido. Tampoco importarán ante los ojos del paciente, los resultados médicos que obtenga del tratamiento recomendado. El profesional de la salud podrá creer que trabajó calificadamente, pero si no satisfizo las necesidades del paciente, éste no lo volverá a buscar por sobre todos los demás. Lógicamente que ante una menor percepción de haber sido atendida adecuadamente, la persona estará convencida que no recibió calidad, habrá menos satisfacción y más desagrado.

El tercer elemento fundamental de la definición es que la calidad es un concepto subjetivo, ya que lo que para una persona es bueno, para otra inclusive puede ser considerado como “de mala calidad”. El grado de exigencia depende de una serie de circunstancias siendo fundamentalmente aquellas de orden cultural, social y económico. En salud sabemos que las personas de bajo nivel social se conforman con ser atendidos por el profesional, no importándoles en muchos casos tener que sufrir largos

períodos de espera y que le sean otorgadas citas muy espaciadas y otras circunstancias que no son aceptadas por personas de otro nivel quienes están acostumbradas a otro tipo de atención y que por ende, exigen más. El concepto de calidad para ambas, simplemente es diferente.

Deseamos expresar un factor complementario a lo expuesto, que hará entender mejor todo aquello que expresemos líneas abajo: todo producto, bien o servicio, tiene dos maneras como puede percibirse su nivel de calidad: existe un primer criterio denominado como “calidad técnica” y otro conocido como “calidad funcional”. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollaron acordes con lo estrictamente científico, es decir, con el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica. Mirando desde otro lado del tema, la calidad funcional es conocida “como la manera como es brindado el servicio”, como la persona percibe que es atendida.

Hablar sobre la condición “técnica” de la calidad en salud, creemos que sería innecesario ya que toda acción profesional debe ser siempre aplicada guardando los más altos índices de refinamiento en lo que concierne al contenido técnico-científico del acto médico prestado.

Consignar una segunda definición de Calidad en salud nos será muy provechoso: **“Consiste en satisfacer o superar las expectativas de manera congruente. Es juzgar una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un Indicador para verificar si ese estándar fue alcanzado o no”**.

Esta definición nos confirma que no todas las personas tienen iguales exigencias sobre la calidad y a la vez introduce varios conceptos interesantes: concebir algo como “de calidad” es juzgar una realidad frente a una referencia, seguida de evaluaciones sistémicas. Esto nos lleva a establecer que es exigible realizar una comparación y recién después emitir juicios, entre una realidad tangible y un estándar de comparación. Pensamos que es bastante

complejo que no exista en nuestras profesiones médicas, parámetros de referencia para calificar a nuestros servicios de que “disponen de calidad”. Si la calidad es subjetiva para los pacientes, también lo será para nosotros los profesionales y gran problema tendremos si lo que nosotros conceptuamos como tal, no es coincidente con lo que piensan los pacientes.

Aparte de todas estas consideraciones, tenemos una situación adicional y es que los servicios no son considerados como bienes tangibles, aunque esta antigua percepción ha cedido el paso ante una nueva manera de conceptuarlos. Siempre lo intangible es más difícil de calificar como bueno o malo, porque no se repite regularmente con resultados exactos y por que el usuario es parte intrínseca de la prestación.

Productos y Servicios se encuentran dirigidos para satisfacer las necesidades y deseos de un mismo público, que constituye el Mercado. Se considera que en todo producto existe un componente muy importante de “servicios” (ej: la forma de vender algo, no vender papeles sino información cuando se vende un periódico) y que a su vez en todo “servicio” encontramos un gran componente de “productos” (ej: el material empleado en una restauración dentaria que forma parte sustancial del servicio propiamente dicho, la calidad del yeso que se usa para inmovilizar un miembro fracturado).

Para establecer un estándar de comparación que sea de gran utilidad para todos quienes ejercemos profesiones médicas, debemos recordar una definición del vocablo: “Estándar es un enunciado establecido por comités de expertos de expectativas que definen las estructuras, procesos y resultados que deben estar firmemente establecidos en una organización para que esta preste atención de calidad.”¹¹⁻¹²

¹¹ Otero M. Jaime, Otero I. Jaime I. Gerencia en odontología. Tomo 2 Ética y Marketing “Lima, Perú, Mayo del 2,002

¹² Gilmore, Carol; de Moraes Novaes, Humberto “Manual de Gerencia de la Calidad”. Organización Panamericana de la Salud. Fundación W.K. Kellogg, 1996.

2.2.2. Calidad de atención para Ministerio de salud

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad.

Base legal

Ley general de salud en el título se refiere al sistema de garantía de la calidad de atención en el capítulo I artículo 119 al 124 faculta al MINSA a desarrollar un sistema de calidad que garantice no solo la satisfacción del usuario interno sino también al usuario externo. En el año 2002, en el marco de la normatividad antes señalada y enfocado en la misión de implantar una cultura de calidad de los servicios de salud, el MINSA desarrolla un instrumento para medir la satisfacción del usuario interno y externo; sobre esta base se elabora y aplica las encuestas “Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud” y “Satisfacción del Personal de Salud” con el objetivo de recoger el grado de satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida en los servicios de salud, y la satisfacción del personal de Salud del MINSA con su institución y las labores que realiza. En ambos casos, el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificado y en su diseño se consideraron los estándares y atributos establecidos para el primer nivel de atención.

El año 2006, se realizó la primera actualización del Documento Técnico “Gestión de la Calidad” (MINSA, 2006). Este documento, tiene como base

conceptual la definición de “calidad de la atención médica” desarrollada por Donabedian hace la precisión que “atención médica” debe ser entendida como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud (es decir, no sólo al servicio del profesional médico).

Asimismo, al hablar de “usuario” es hacer referencia al paciente, sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud es definido como el “conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y Local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión”; y se estructura en función a cuatro componentes: Planificación para la calidad, organización para la calidad, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad.

El año 2007, en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad, se aprobó la “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” (MINSA, 2007b). Con esta norma se modifica la norma técnica aprobada un año anterior (MINSA, 2006b), con el objetivo de promover una cultura de calidad en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del país a través del cumplimiento de estándares y criterios de evaluación de calidad que otorgan el compromiso y la orientación de maximizar la satisfacción de los usuarios.

Los estándares aprobados se constituyen en el único instrumento de evaluación de los componentes de la producción del servicio según el enfoque Sistémico de Donabedian (1984) y deben estar enfocados en procesos como metodología de mejoramiento continuo y basado en el enfoque de usuario. Estos estándares fueron organizados en 22 Macro procesos que están relacionados a determinados atributos de la calidad y además cuentan con criterios de evaluación. Entre los 17 Macro procesos atribuidos al Primer Nivel de Atención y Servicios Médicos de Apoyo, se tiene:

Macro proceso 2: Gestión De Recursos Humanos. Tiene por objetivo evaluar si la organización está orientada a gestionar al recurso humano para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Este macro proceso está relacionado con los atributos de la calidad de: Disponibilidad, Eficacia, Trabajo en Equipo, Transparencia, Seguridad y Competencia Técnica.

Macro proceso 3: Gestión de la Calidad. Tiene como objetivo evaluar si la organización implementa prácticas de calidad orientadas a la búsqueda permanente de la satisfacción de las expectativas de los usuarios y trabajadores, así como al cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales. Este macro proceso está relacionado con los atributos de la calidad de: Eficacia, Trabajo en Equipo, Oportunidad, Transparencia, Información, Efectividad, Información completa y Respeto al Usuario. Ese mismo año, se aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud (MINSU, 2007) para que se constituya en un instrumento de gestión y de implementación de las políticas de salud respecto a las prioridades sanitarias del país, estableciendo metas revisadas, hacia el año 2011, orientadas a lograr la calidad del servicio de salud a efectos de satisfacer las necesidades de la persona en forma oportuna y eficaz respetando sus derechos.

2.2.3. La calidad de atención para los administradores en salud

Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente. Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones para este término: Por lo general, en la prestación de servicios de salud, la satisfacción del usuario externo y las expectativas miden la calidad del servicio que recibe y son considerados componentes imprescindibles de garantía de calidad. Razón por la cual es fundamental conocer las expectativas y las percepciones de la calidad del servicio. En las últimas décadas las sociedades han mostrado un interés constante en temas de

calidad. Atrás quedaron los años en que la calidad estaba ligada al control de la producción. Podemos encontrar varios modelos si hablamos de cambios la Salud no ha sido la excepción actualmente los pacientes son más exigentes producto de gran información y las diversas ofertas de servicio lo que permite comparar y calificar los servicios que recibimos, tanto usuario externo e interno tenemos una idea de la calidad de servicio que queremos recibir.

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención

Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, las normas y reglamentos existentes, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica.

Los gerentes o administradores de los servicios de salud rara vez participan en la prestación de servicios de atención, pero la atención de calidad es importante en su trabajo diario. La variedad de las demandas de supervisión, administración logística y financiera y asignación de escasos recursos presenta muchos retos y crisis inesperados. Esto puede hacer que un gerente no tenga una idea clara del propósito ni de las prioridades clínicas. Para un gerente, la concentración en la calidad puede ayudarle a organizar la administración del personal, el mejor flujo de los pacientes y el acceso de servicios a la comunidad. Los administradores de los servicios de salud tienden a pensar que el acceso, la eficacia, la competencia profesional y la eficiencia son los aspectos más importantes de la calidad.¹³⁻¹⁴

¹³ Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. (1997) [En línea]. INFORMED [fecha de acceso 18 de Diciembre de 2004] URL disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#EFECT>

2.2.4. Gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad en salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y a sus dependencias públicas en los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

La gestión de calidad es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario en el sector, el determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la Alta dirección del MINSA. En consecuencia las orientaciones normativas del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud deben desarrollarse creativamente y con las especificidades que correspondan en todas las instituciones y entidades del Sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa.

El sistema incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de los departamentos en los que se halla dividida la empresa; los procedimientos que resultarán del plan de pautas destinado a controlar las

¹⁴ Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996

acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros.

Un buen sistema de gestión de calidad, siempre le garantizará a la empresa la satisfacción de los requerimientos de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí.¹⁵

2.2.5. Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un juicio de valor emitido de acuerdo con la percepción subjetiva del individuo sobre la calidad de atención recibida a mayor satisfacción mayor posibilidad que el usuario vuelva a usar el servicio, influye una gran variedad de factores como son los estilos de vida, experiencia previa, expectativas, valores individuales, valores de la sociedad en la que viven. Razones para que la satisfacción del usuario sea considerada una medida de calidad

La satisfacción del usuario es un instrumento para evaluar la calidad de atención. La opinión del usuario es muy importante y a partir de su opinión se tomará decisiones para mejorar la atención en los servicios de salud.

Actualmente estamos frente a un ambiente altamente competitivo y en los establecimientos de salud crece la necesidad de centrarse en mejorar la calidad del servicio; se conoce que la satisfacción determina la calidad del servicio en salud. El éxito de toda institución depende de la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades del usuario. La comunicación entre usuario y profesional debe ser fluida y dinámica, una pobre comunicación entre el usuario y el profesional es una de las causas de insatisfacción para el usuario.

El grado de satisfacción está relacionado con las expectativas del usuario del usuario por el servicio recibido ya que en la medida en que le

¹⁵ Sistema de Gestión de Calidad en Salud/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad. Lima: Ministerio de Salud; 2007. 44p <http://www.definicionabc.com/economia/gestion-decalidad.php>

solucionen sus problemas de salud el usuario estará satisfecho. También considerado como un juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro o interacción con el servicio.

2.2.6. Satisfacción del usuario en el servicio de Odontología

La atención en los servicios Odontológicos no debe limitarse al alivio de la sensación dolorosa del usuario, el Odontólogo debe buscar incrementar la confianza en las instituciones de salud, lo cual generara mayor éxito en su práctica profesional.

El conocimiento científico y técnico puede generar servicios de alta calidad, pero es la aceptación del usuario la que finalmente valida el proceso de atención.

Recientes estudios han demostrado que la satisfacción del usuario es el resultado de un complejo proceso donde primero se debe observar los atributos del servicio de odontología en segundo lugar se debe estudiar cómo reaccionan los usuarios a estos atributos, ya que los usuarios piensan en lo que los servicios deben y no deben tener de manera que su expectativa se modifica en función a sus valores.

2.2.7. Escala SERVQUAL.-

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

2.2.7.1. Elementos tangibles:

Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas,

métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

2.2.7.2. Fiabilidad:

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.

2.2.7.3. Capacidad de respuesta:

Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

2.2.7.4. Seguridad:

Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.

2.2.7.5. Empatía:

Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece todo la organización a sus clientes.¹⁵ Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.¹⁵

2.2. Definición de términos básicos

- **Edad:** Para fines del estudio esta variable fue definida como los años cumplidos en el momento que se realizó la encuesta; la escala de medición que se utilizó fue razón.
- **Sexo:** Constituye la variable que se recogió en función de las características externas de los encuestados (fenotipo) y cuya escala de medición que se utilizó es nominal dicotómico.

- **Nivel de instrucción:** Variable categórica con medición tipo ordinal que jerarquiza el grado académico más alto alcanzado por los pacientes en el momento de la encuesta.
- **Elementos tangibles:** Para fines del estudio son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios. Se midieron presentando al paciente los reactivos 1; 2; 3 y 4 del instrumento Servqual.
- **Fiabilidad:** Para fines del estudio se debió considerar como la capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo. Se midieron presentando al paciente los reactivos 5; 6; 7; 8; y 9 del instrumento Servqual
- **Capacidad de respuesta:** Para fines del estudio se debió considerar como la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Se midieron presentando al paciente los reactivos 10; 11; 12; y 13 del instrumento Servqual.
- **Seguridad:** Para fines del estudio se debió considerar como la certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. Se medirán presentando al paciente los reactivos 14; 15; 16; y 17 del instrumento Servqual.
- **Empatía:** Para fines del estudio se debió considerar como la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes. Se midieron presentando al paciente los reactivos 18; 19; 20; 21 y 12 del instrumento Servqual.

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de la hipótesis principal y derivada

3.1.1. Hipótesis general

Existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Variables:

Variable Independiente:

X₁: Atención odontológica en las dos clínicas

Variable dependiente:

X₂: Calidad de servicio a percepción del paciente

Hipótesis estadística

H₀: $\mu_x = \mu_y$ No existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

H₁: $\mu_x \neq \mu_y$ Existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

3.2. Variables; definición conceptual y operacional

3.2.1. Variable independiente:

Atención odontológica en la clínica A

Atención odontológica en la clínica B.

3.2.2. Variable dependiente:

Calidad de servicio a percepción del paciente

3.2.3. Variable interviniente: Edad, sexo y nivel de instrucción

3.2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	VALOR FINAL	ESCALA	TECNICA	INSTRUMENTO
Calidad de servicio odontológico	Clínica A	Bajo(E-S=E>S) Modesto (E=S) Alto (E-S= E<S)	Ordinal	Encuesta	Cuestionario
	Clínica B				
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIÓN	VALOR FINAL	ESCALA	TECNICA	INSTRUMENTO
Calidad de servicio a percepción del paciente	Elementos tangibles (Reactivo 1 – 4)	Extremadamente malo Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno Extremadamente bueno	Ordinal politómica	Encuesta	Cuestionario de 22 reactivos
	Fiabilidad (Reactivo 5 – 9)				
	Capacidad (Reactivo 10 – 13)				
	Seguridad (Reactivo 14 – 17)				
	Empatía (Reactivo 18 – 22)				
COVARIABLES	INDICADOR	VALOR FINAL	ESCALA	TECNICA	INSTRUMENTO
Edad	Edad cronológica	Años	Discreta	Encuesta	Cuestionario
Genero	Fenotipo	Masculino Femenino	Nominal dicotómico		
Nivel de instrucción	Nivel académico	Primaria Secundaria Superior	Ordinal politómico		

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

Para los fines de la investigación se tomó en cuenta la clasificación operativa del Dr. Altams Douglas y la Dra. Canales la misma que es de carácter exhaustivo y excluyente como se indican a continuación¹⁶

- **Según la manipulación de la variable**

Observacional: En el presente estudio bajo ninguna circunstancia se manipuló las variables, los datos que se obtengan constituyen la percepción de satisfacción por el servicio recibido de los pacientes atendidos en la clínica dental A y B.

- **Según la fuente de toma de datos**

Prospectivo: Las mediciones se realizaron directamente en cada uno de los pacientes antes y después de recibir la atención odontológica. La fuente de información será directa.

- **Según el número de mediciones**

Longitudinal: Se realizó mediciones antes y después de recibir el tratamiento odontológico de tal manera que se obtengan datos de las expectativas (servicio que espera recibir) y satisfacción (servicio recibido).

- **Según el número de variables o analizar**

Análítica: Porque hace análisis de más de una variable.

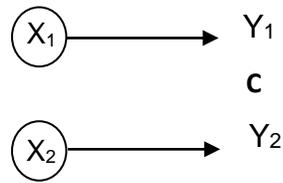
4.1.2. Nivel de investigación: Relacional con el objetivo estadístico comparativo.

4.1.3. Diseño de investigación

Se diseñó un estudio comparativo, que se representa de la siguiente manera (adaptado de la propuesta de Kerlinger).¹⁷

¹⁶ Argimon- Pallás J, Jimenez -Villa J. Bases metodológicas de la investigación clínica y epidemiológica. 4ta Ed. Elsevier. España. 2005. Pág. 30

¹⁷ Kerlinger F. Investigación del comportamiento. 4ta Ed. Mexico.2003.



X₁: Clínica dental A (Centro dental Hormaza)

X₂: Clínica dental B (Clínica dental Mello)

Y₁: Percepción de los pacientes de la calidad de servicio (A) Según los estratos edad, genero y nivel de instrucción

Y₂: Percepción de los pacientes de la calidad de servicio (B) Según los estratos edad, genero y nivel de instrucción

C: Comparación entre A y B

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población universo

Los grupos de estudio estuvieron conformados por todos los pacientes nuevos que acudan a consulta y tratamiento posterior, durante las 04 semanas que dura el estudio, en el Clínica A y la Clínica B.

4.2.1.1. Criterios de inclusión

- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa y un tratamiento posterior.
- Pacientes mayores de 18 años de edad.

4.2.1.2. Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes con algún impedimento mental
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- Pacientes que acudieron por emergencia.
- Pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.

4.2.2. Determinación del tamaño muestral

Para la determinación el tamaño muestral se tomó en cuenta los hallazgos citados por GIANCARLO SALAZAR LUNA en su tesis titulado “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana” (2006);¹¹ se consideró para el muestreo la valoración de la calidad de empatía ofrecida en ambas clínicas por lo que se referencia la tabla 11: Distribución de la calidad de la empatía en la **clínica dental A**; en la que la media obtenido en la expectativa a la pregunta 18 “**El equipo de la Clínica Dental es amable con usted**” fue 5,93 mientras que la media de la satisfacción fue 5,97 con una desviación estándar ponderada de 0,02089; mientras que en la **clínica dental B** en la tabla 22: Distribución de la calidad de la empatía en la clínica dental B se obtuvo una media en la expectativa a la pregunta 18 “**El equipo de la Clínica Dental es amable con usted**” fue 6,10 mientras que la media de la satisfacción fue 5,90 con una desviación estándar ponderada de 0,10443 por lo que a medida de resumen se obtiene la varianza para cada grupo:

Clínica A: Expectativa= 5,93

Satisfacción= 5,97

Desviación estándar ponderado para la clínica A= 0,02089

Varianza= 0.0004363921

Clínica B: Expectativa= 6,10

Satisfacción= 5,90

Desviación estándar ponderado para la clínica B= 0,10443

Varianza= 0.0109056249

Se propone una diferencia de medias entre el nivel de satisfacción de la clínica A y la clínica B de 0,60 los mismos que reemplazando en el algoritmo matemático se obtuvo lo que a continuación se detalla:

Comparación de grupo A y B basados en la media de la expectativa y satisfacción del servicio recibido

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta})^2 * (S_1^2 + S_2^2)}{(X_1 - X_2)^2}$$

α = Error tipo I	α =	0.05
$1 - \alpha/2$ = Nivel de Confianza a dos colas	$1 - \alpha/2 =$	0.95
$Z_{1-\alpha/2}$ = Valor tipificado	$Z_{1-\alpha/2} =$	1.96
β = Error tipo II	$\beta =$	0.20
$1 - \beta$ = Poder estadístico	$1 - \beta =$	0.80
$Z_{1-\beta}$ = Valor tipificado	$Z_{1-\beta} =$	0.84
Varianza del grupo 1	$(DE)^2$	0.0004363921
Varianza del grupo 2	$(DE)^2$	0.0109056249
Diferencia propuesta	$d =$	0.60
Tamaño de cada grupo	$n =$	43.62
	$n =$	≥ 44

Es decir:

La muestra estuvo conformada como mínimo de 44 pacientes en la clínica A y 44 pacientes en la clínica B.

4.2.3. Selección de los miembros de la muestra

En razón a los criterios de inclusión y exclusión se realizará un muestreo no probabilístico intencional.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

4.3.1. Técnicas

Se aplicó la técnica de “la encuesta”.¹⁸ Técnica de investigación que consiste en una interrogación de forma verbal o escrita; en nuestro estudio se utilizará la forma escrita para obtener la información necesaria para este estudio.

4.3.2. Instrumento

Se aplicó como instrumento el cuestionario para lo cual se realizó trámite administrativo en las dos clínicas dentales (Centro dental Hormaza y clínica dental Mello). Enseguida se solicitó la firma del consentimiento informado para la aplicación del cuestionario (**Anexo 3**). El cuestionario fue de tipo auto-administrado y de carácter anónimo. Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte requiere información de los datos personales de edad, sexo, nivel de instrucción y en segunda instancia explora cinco dimensiones de SERVQUAL: Elementos tangibles (reactivos 1 al 4), fiabilidad (reactivos 5 al 9), capacidad de respuesta (reactivos 10 al 13), seguridad (reactivos 14 al 17) y empatía (reactivos 18 al 22). Este instrumento consta de 22 preguntas que se dividen en el servicio que esperaba recibir y el servicio que recibió, teniendo 7 respuestas (escalas tipo Likert) las cuales deberán responder con una sola alternativa:

1. Extremadamente malo
2. Muy malo
3. Malo
4. Regular
5. Bueno
6. Muy bueno
7. Extremadamente bueno

Para determinar la Calidad de servicio de cada Clínica Dental se procederá con la siguiente fórmula:

¹⁸ Castro Rodríguez YA. Proyectos de investigación Científica. Un enfoque para el odontólogo general. Editorial académica española. Lima Perú. Pág. 193

CALIDAD = SATISFACCIÓN - EXPECTATIVA

Del resultado de esta fórmula se puede tener tres posibles situaciones:

1. Que las expectativas sean mayores que las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles bajos de calidad de servicio**.
2. Que las expectativas igualen a las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles modestos de calidad de servicio**.
3. Que las expectativas sean menores que las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles altos de calidad de servicio**.

4.3.3. Validez del instrumento (Escala SERVQUAL)

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía: **Elementos tangibles:** Son los elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee.

Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la

disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.¹⁹

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.

4.4. Técnicas de procesamiento de la información:

Una vez realizado las encuestas a los 88 pacientes de la clínica A y B los datos se trasladarán al programa estadístico SPSS para lo cual se seguirá el ritual que a continuación se detalla:

Ordenar:

Los datos fueron tomados en cuenta de la determinación total de los cuestionario, asimismo se discriminará los datos incongruentes.

Clasificar:

La clasificación de los datos será exhaustiva y excluyente.

Codificar: Se consigno valores a las alternativas, para poder otorgar un puntaje a cada variable y facilitar la descripción correspondiente.

Tabulación de datos:

Los datos se trasladaron al paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 22, en donde las variables se consignaron en columnas y los casos en filas.

¹⁹ Diógenes MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2003. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/256/1/TL_Larrea_Tello_JoseCarlos.pdf

Los datos numéricos se trasladaron en su estado primigenio, y solo después de su análisis se categorizó para la presentación en tablas y gráficos.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

4.5.1. Estadística descriptiva

Se desarrollaron los descriptivos de todas las variables a fin de conocer el comportamiento de su distribución.

- Para variables categóricas se describieron en frecuencia absoluta (N) y frecuencia relativa (%).
- Para variables numéricas se describieron con medidas de tendencia central (Previa determinación de distribución normal con la prueba de Kolmogorov Smirnov); y la dispersión según se detalla a continuación:

Medidas de localización o tendencia central:

Media aritmética: Se calculó sumando los valores numéricos de todas las observaciones y dividiendo el total por el número de observaciones; además se determinó el intervalo de confianza al 95,0% para lo cual se utilizó el siguiente algoritmo matemático:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Intervalo mínimo= media – 1.96 (error típico de la media)

Intervalo máximo= Media + 1.96 (error típico de la media)

Mediana: Se procedió hallar el valor numérico que divide al conjunto de datos organizados en dos partes iguales, es decir el 50,0% de los datos será menor que ella y el 50% de los datos mayor y que para fines del análisis se utilizó el siguiente algoritmo matemático:

$$Md = \frac{n+1}{2}$$

Moda: Se procedió hallar el valor numérico que se presenta con mayor frecuencia.

Medidas de dispersión o variabilidad

Rango o recorrido: Diferencia entre el valor máximo y el mínimo observado en una serie.

Error típico: Es la media de las desviaciones respecto a la media aritmética.

Desviación típica o estándar: Para conocer como se distribuye los valores alrededor de la media.

Rango intercuartilico: Para hallar la diferencia entre el percentil 75 y el 25 para cuantificar la dispersión de la media.

4.5.2. Estadística inferencial

Validación de Hipótesis:

El sistema de hipótesis se trabajó bajo el procedimiento del ritual de significancia estadística propuesta por Ronald Fisher:

Hipótesis general

- **Formulación de la hipótesis estadística**

H₀: $\mu_x = \mu_y$ La calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

H₁: $\mu_x \neq \mu_y$ Existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

- **Nivel de significancia:** 0.05 = 5%

- **Elección de la prueba estadística:** Chi cuadrado de homogeneidad.

- **Toma de decisión.**

- **Interpretación del p- valor ($P < 0.05$)**

CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencias, gráficos, dibujos

CLINICA DENTAL PRIVADA “A”

Tabla N° 1: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S – E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=18)	1	4.39	4,56	-0.17	Baja
		2	4.50	4,72	-0.22	Baja
		3	4.50	4,67	-0.17	Baja
		4	4.50	4,61	-0.11	Baja
	Adulto (n=22)	1	4.45	4,41	0.04	Alta
		2	4.45	4,45	0	Modesta
		3	4.50	4,50	0	Modesta
		4	4.73	4,68	0.05	Alta
	Adulto mayor (n=4)	1	4.25	4,25	0	Modesta
		2	4.25	4,25	0	Modesta
		3	4.25	4,25	0	Modesta
		4	4.50	4,50	0	Modesta
SEXO	Masculino (n=22)	1	4.27	4.41	-0.14	Baja
		2	4.36	4.50	-0.14	Baja
		3	4.32	4.45	-0.13	Baja
		4	4.50	4.59	-0.09	Baja
	Femenino (n=22)	1	4.55	4.50	0.05	Alta
		2	4.55	4.59	-0.04	Baja
		3	4.64	4.64	0	Modesta
		4	4.73	4.68	0.05	Alta
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=4)	1	4.25	4.25	0	Modesta
		2	4.25	4.25	0	Modesta
		3	4.25	4.25	0	Modesta
		4	4.50	4.50	0	Modesta
	Secundaria (n=10)	1	4.10	4.20	-0.1	Baja
		2	4.20	4.30	-0.1	Baja
		3	4.20	4.30	-0.1	Baja
		4	4.60	4.60	0	Modesta
	Superior (n=30)	1	4.57	4.53	0.04	Alta
		2	4.57	4.67	-0.1	Baja
		3	4.60	4.67	-0.07	Baja
		4	4.67	4.63	0.04	Alta

*S=Satisfacción * E= Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “A” fue alta en la dimensión ELEMENTOS TANGIBLES a respuesta de los reactivos “El equipo de la clínica dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención” y “la clínica dental tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales” a percepción de los adultos (30 a 59 años) de sexo femenino y con nivel de instrucción superior; mientras que a percepción de los jóvenes (18 a 29 años) y varones la calidad de servicio de los elementos tangibles fue baja (**ver tabla N° 1**).

Tabla N° 2: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **FIABILIDAD** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
Joven (n=18)	5	4.50	4.56	-0.06	Baja	
	6	4.67	4.72	-0.05	Baja	
	7	4.78	4.83	-0.05	Baja	
	8	4.72	4.78	-0.06	Baja	
	9	4.78	4.83	-0.05	Baja	
	Adulto (n=22)	5	4.82	4.86	-0.04	Baja
		6	4.77	4.73	0.04	Alta
		7	4.91	4.86	0.05	Alta
		8	4.73	4.68	0.05	Alta
9		4.82	4.77	0.05	Alta	
Adulto mayor (n=4)	5	4.50	4.50	0	Modesta	
	6	4.50	4.50	0	Modesta	
	7	4.50	4.50	0	Modesta	
	8	4.50	4.50	0	Modesta	
	9	4.75	4.50	0.25	Alta	
Masculino (n=22)	5	4.50	4.55	-0.05	Baja	
	6	4.45	4.50	-0.05	Baja	
	7	4.64	4.68	-0.04	Baja	
	8	4.55	4.59	-0.04	Baja	
	9	4.68	4.73	-0.05	Baja	
	Femenino (n=22)	5	4.82	4.86	-0.04	Baja
		6	4.95	4.91	0.04	Alta
		7	5.00	4.95	0.05	Alta
		8	4.86	4.82	0.04	Alta
9		4.91	4.86	0.05	Alta	

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=4)	5	4.75	4.75	0	Modesta
		6	4.75	4.75	0	Modesta
		7	4.75	4.75	0	Modesta
		8	4.75	4.75	0	Modesta
		9	4.75	4.75	0	Modesta
	Secundaria (n=10)	5	4.30	4.30	0	Modesta
		6	4.60	4.50	0.1	Alta
		7	4.70	4.60	0.1	Alta
		8	4.80	4.70	0.1	Alta
		9	5.00	4.90	0.1	Alta
	Superior (n=30)	5	4.77	4.83	-0.06	Baja
		6	4.73	4.77	-0.04	Baja
		7	4.87	4.90	-0.03	Baja
		8	4.67	4.70	-0.03	Baja
		9	4.73	4.77	-0.04	Baja

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “A” **fue alta** en la dimensión **FIABILIDAD** a respuesta de los reactivos “El equipo de la clínica dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se realizó”; la clínica dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales”; “Cuando usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de clínica dental muestra interés para solucionar su problema” y “todo el equipo de clínica dental le entrega una atención oportuna y eficiente” a percepción de los adultos (30 a 59 años) de sexo femenino y con nivel de instrucción superior; mientras que a percepción de los jóvenes (18 a 29 años) y varones la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad fue **baja (ver tabla N° 2)**.

Tabla N° 3: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=18)	10	4.61	4.61	0	Modesta
		11	4.72	4.72	0	Modesta
		12	4.61	4.61	0	Modesta
		13	4.61	4.61	0	Modesta
	Adulto (n=22)	10	4.64	4.59	0.05	Alta
		11	4.68	4.64	0.04	Alta
		12	4.68	4.64	0.04	Alta
		13	4.77	4.73	0.04	Alta
SEXO	Adulto mayor (n=4)	10	4.50	4.50	0	Modesta
		11	4.50	4.50	0	Modesta
		12	4.50	4.50	0	Modesta
		13	4.50	4.50	0	Modesta
	Masculino (n=22)	10	4.50	4.50	0	Modesta
		11	4.50	4.50	0	Modesta
		12	4.45	4.45	0	Modesta
		13	4.50	4.50	0	Modesta
Femenino (n=22)	10	4.73	4.68	0.05	Alta	
	11	4.86	4.82	0.04	Alta	
	12	4.82	4.77	0.05	Alta	
	13	4.86	4.82	0.04	Alta	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=4)	10	4.25	4.25	0	Modesta
		11	4.25	4.25	0	Modesta
		12	4.25	4.25	0	Modesta
		13	4.50	4.50	0	Modesta
	Secundaria (n=10)	10	4.70	4.60	0.1	Alta
		11	4.80	4.70	0.1	Alta
		12	4.50	4.40	0.1	Alta
		13	4.70	4.60	0.1	Alta
	Superior (n=30)	10	4.63	4.63	0	Modesta
		11	4.70	4.70	0	Modesta
12		4.73	4.73	0	Modesta	
13		4.70	4.70	0	Modesta	

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “A” **fue alta** en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** según los reactivos “El sistema de

atención de la Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio”; “En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención”; “El equipo de la Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas”; y “Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted es suficiente” a percepción de los adultos (30 a 59 años) de sexo femenino y con nivel de instrucción secundaria; mientras que a percepción de los jóvenes (18 a 29 años); adultos mayores (60 años a mas), con nivel de instrucción primaria y otros de nivel superior indicaron que la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta fue modesta (**ver tabla N° 3**).

Tabla N° 4: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **SEGURIDAD** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “A”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente			(S - E)*	
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=18)	14	4.50	4.50	0	Modesta
		15	4.67	4.67	0	Modesta
		16	4.61	4.61	0	Modesta
		17	4.56	4.56	0	Modesta
	Adulto (n=22)	14	4.73	4.73	0	Modesta
		15	4.73	4.73	0	Modesta
		16	4.73	4.73	0	Modesta
		17	4.82	4.77	0.05	Alta
	Adulto mayor (n=4)	14	4.50	4.50	0	Modesta
		15	4.50	4.50	0	Modesta
		16	4.50	4.50	0	Modesta
		17	4.50	4.50	0	Modesta
SEXO	Masculino (n=22)	14	4.36	4.36	0	Modesta
		15	4.41	4.41	0	Modesta
		16	4.45	4.45	0	Modesta
		17	4.45	4.41	0.04	Alta
	Femenino (n=22)	14	4.86	4.86	0	Modesta
		15	4.95	4.95	0	Modesta
		16	4.86	4.86	0	Modesta
		17	4.91	4.91	0	Modesta

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=4)	14	4.50	4.50	0	Modesta
		15	4.50	4.50	0	Modesta
		16	4.25	4.25	0	Modesta
		17	4.75	4.75	0	Modesta
	Secundaria (n=10)	14	4.30	4.30	0	Modesta
		15	4.70	4.70	0	Modesta
		16	4.70	4.70	0	Modesta
		17	4.50	4.50	0	Modesta
	Superior (n=30)	14	4.73	4.73	0	Modesta
		15	4.70	4.70	0	Modesta
		16	4.70	4.70	0	Modesta
		17	4.73	4.70	0.03	Alta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “A” **fue alta** en la dimensión **SEGURIDAD** a respuesta del reactivo “Me siento seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de la Clínica Dental” a percepción de los adultos (30 a 59 años); sexo masculino y con nivel de instrucción superior; mientras que a percepción de los jóvenes (18 a 29 años); adultos mayores (60 años a mas), sexo femenino y con nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria indicaron que la calidad de servicio de la dimensión seguridad fue modesta (**ver tabla N° 4**).

Tabla N° 5: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **EMPATIA** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA "A"** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=18)	18	4.67	4.67	0	Modesta
		19	4.67	4.67	0	Modesta
		20	4.78	4.78	0	Modesta
		21	4.72	4.72	0	Modesta
		22	4.78	4.78	0	Modesta
	Adulto (n=22)	18	4.69	4.68	0.01	Alta
		19	4.65	4.64	0.01	Alta
		20	4.60	4.59	0.01	Alta
		21	4.64	4.64	0	Modesta
		22	4.64	4.64	0	Modesta
Adulto mayor (n=4)	18	4.50	4.50	0	Modesta	
	19	4.25	4.25	0	Modesta	
	20	4.25	4.25	0	Modesta	
	21	4.25	4.25	0	Modesta	
	22	4.25	4.25	0	Modesta	
SEXO	Masculino (n=22)	18	4.55	4.50	0.05	Alta
		19	4.45	4.41	0.04	Alta
		20	4.45	4.36	0.09	Alta
		21	4.36	4.36	0	Modesta
		22	4.41	4.41	0	Modesta
	Femenino (n=22)	18	4.86	4.82	0.04	Alta
		19	4.82	4.82	0	Modesta
		20	4.91	4.91	0	Modesta
		21	4.91	4.91	0	Modesta
		22	4.91	4.91	0	Modesta
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=4)	18	4.75	4.75	0	Modesta
		19	4.50	4.50	0	Modesta
		20	4.50	4.50	0	Modesta
		21	4.50	4.50	0	Modesta
		22	4.50	4.50	0	Modesta
	Secundaria (n=10)	18	4.60	4.60	0	Modesta
		19	4.50	4.50	0	Modesta
		20	4.50	4.50	0	Modesta
		21	4.40	4.40	0	Modesta
		22	4.50	4.50	0	Modesta

	18	4.73	4.67	0.06	Alta
Superior	19	4.70	4.67	0.03	Alta
(n=30)	20	4.77	4.70	0.07	Alta
	21	4.73	4.73	0	Modesta
	22	4.73	4.73	0	Modesta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “A” **fue alta** en la dimensión **EMPATIA** a respuesta de los reactivos “El equipo de la Clínica Dental es amable”; “El equipo de la Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarme una buena atención” “El equipo de la Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo” a percepción de los adultos (30 a 59 años); sexo masculino y con nivel de instrucción superior; mientras que a percepción de los jóvenes (18 a 29 años); adultos mayores (60 años a mas), sexo femenino y con nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria indicaron que la calidad de servicio en la dimensión empatía fue modesta (**ver tabla N° 5**).

CLINICA DENTAL PRIVADA “B”

Tabla N° 6: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

	Ítem	Opinión del paciente		(S – E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=20)	1	4.70	4.70	0	Modesta
		2	4.75	4.75	0	Modesta
		3	4.70	4.70	0	Modesta
		4	4.80	4.80	0	Modesta
	Adulto (n=23)	1	4.83	4.83	0	Modesta
		2	4.78	4.78	0	Modesta
		3	4.91	4.91	0	Modesta
		4	4.91	4.91	0	Modesta
	Adulto mayor (n=1)	1	4.00	4.00	0	Modesta
		2	4.00	4.00	0	Modesta
		3	5.00	5.00	0	Modesta
		4	5.00	5.00	0	Modesta
SEXO	Masculino (n=19)	1	4.84	4.84	0	Modesta
		2	4.79	4.79	0	Modesta
		3	4.79	4.79	0	Modesta
		4	4.84	4.84	0	Modesta
	Femenino mayor (n=25)	1	4.68	4.68	0	Modesta
		2	4.72	4.72	0	Modesta
		3	4.84	4.84	0	Modesta
		4	4.88	4.88	0	Modesta
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=6)	1	4.50	4.50	0	Modesta
		2	4.33	4.33	0	Modesta
		3	4.67	4.67	0	Modesta
		4	5.00	5.00	0	Modesta
	Secundaria (n=6)	1	4.67	4.67	0	Modesta
		2	4.67	4.67	0	Modesta
		3	4.67	4.67	0	Modesta
		4	4.50	4.50	0	Modesta
	Superior (n=32)	1	4.81	4.81	0	Modesta
		2	4.84	4.84	0	Modesta
		3	4.88	4.88	0	Modesta
		4	4.91	4.91	0	Modesta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** en la Clínica Dental “B” fue modesta a percepción de todos los encuestados en la presente investigación (**ver tabla N° 6**).

Tabla N° 7: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **FIABILIDAD** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*	
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación
Joven (n=20)	5	4.95	4.95	0	Modesta
	6	4.90	4.90	0	Modesta
	7	4.95	4.95	0	Modesta
	8	4.85	4.85	0	Modesta
	9	4.90	4.90	0	Modesta
Adulto (n=23)	5	4.78	4.78	0	Modesta
	6	4.78	4.78	0	Modesta
	7	4.87	4.87	0	Modesta
	8	4.91	4.91	0	Modesta
	9	4.96	4.96	0	Modesta
Adulto mayor (n=1)	5	5.00	5.00	0	Modesta
	6	5.00	5.00	0	Modesta
	7	5.00	5.00	0	Modesta
	8	5.00	5.00	0	Modesta
	9	5.00	5.00	0	Modesta
Masculino (n=19)	5	4.84	4.84	0	Modesta
	6	4.89	4.89	0	Modesta
	7	5.00	5.00	0	Modesta
	8	5.00	5.00	0	Modesta
	9	5.00	5.00	0	Modesta
Femenino (n=25)	5	4.88	4.88	0	Modesta
	6	4.80	4.80	0	Modesta
	7	4.84	4.84	0	Modesta
	8	4.80	4.80	0	Modesta
	9	4.88	4.88	0	Modesta
Primaria (n=6)	5	4.67	4.67	0	Modesta
	6	4.33	4.33	0	Modesta
	7	4.50	4.50	0	Modesta
	8	5.00	5.00	0	Modesta
	9	5.00	5,00	0	Modesta

Secundaria (n=6)	5	4.50	4.50	0	Modesta
	6	4.33	4.33	0	Modesta
	7	4.67	4.67	0	Modesta
	8	4.33	4.33	0	Modesta
	9	4.50	4.50	0	Modesta
Superior (n=32)	5	4.97	4.97	0	Modesta
	6	5.03	5.03	0	Modesta
	7	5.03	5.03	0	Modesta
	8	4.97	4.97	0	Modesta
	9	5.00	5.00	0	Modesta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la dimensión **FIABILIDAD** en la Clínica Dental “B” fue modesta a percepción de todos los encuestados en la presente investigación (ver tabla N° 7).

Tabla N° 8: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
Joven (n=20)	10	4.80	4.80	0	Modesta	
	11	4.80	4.80	0	Modesta	
	12	4.85	4.85	0	Modesta	
	13	5.00	4.95	0.05	Alta	
	Adulto (n=23)	10	4.78	4.79	-0.01	Baja
		11	4.78	4.80	-0.02	Baja
		12	4.87	4.88	-0.01	Baja
		13	4.74	4.74	0	Modesta
	Adulto mayor (n=1)	10	5.00	5.00	0	Modesta
		11	5.00	5.00	0	Modesta
		12	5.00	5.00	0	Modesta
		13	5.00	5.00	0	Modesta
	Masculino (n=19)	10	4.84	4.79	0.05	Alta
11		4.79	4.74	0.05	Alta	
12		5.00	4.95	0.05	Alta	
13		4.95	4.89	0.06	Alta	
Femenino (n=25)		10	4.76	4.80	-0.04	Baja
		11	4.80	4.84	-0.04	Baja
		12	4.76	4.80	-0.04	Baja
		13	4.80	4.80	0	Modesta

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=6)	10	4.67	4.83	-0.16	Baja
		11	4.67	4.83	-0.16	Baja
		12	4.50	4.67	-0.17	Baja
		13	4.67	4.83	-0.16	Baja
	Secundaria (n=6)	10	4.83	4.67	0.16	Alta
		11	4.83	4.67	0.16	Alta
		12	4.50	4.33	0.17	Alta
		13	4.83	4.67	0.16	Alta
	Superior (n=32)	10	4.81	4.81	0	Modesta
		11	4.81	4.81	0	Modesta
		12	5.00	5.00	0	Modesta
		13	4.91	4.88	0.03	Alta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la clínica dental “B” **fue alta** en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** según los reactivos “El sistema de atención de la Clínica Dental entrega un buen servicio” “En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención” “El equipo de la Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas” “Las citas que le programan para su tratamiento dental es suficiente” todo esto a percepción de los varones, con nivel de instrucción secundaria y de manera parcial la calidad es alta solo al reactivo “Las citas que le programan para su tratamiento dental es suficiente” a criterio de los jóvenes con nivel de instrucción superior; mientras que la percepción de los adultos, femeninos con nivel de instrucción primaria la calidad de servicio en la capacidad de respuesta fue baja (**ver tabla N° 8**).

Tabla N° 9: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **SEGURIDAD** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente		(S - E)*		
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
EDAD	Joven (n=20)	14	4.95	5.00	-0.05	Baja
		15	4.95	4.95	0	Modesta
		16	4.80	4.80	0	Modesta
		17	4.85	4.85	0	Modesta
	Adulto (n=23)	14	4.91	4.91	0	Modesta
		15	4.83	4.83	0	Modesta
		16	4.78	4.78	0	Modesta
		17	4.83	4.83	0	Modesta
	Adulto mayor (n=1)	14	5.00	5.00	0	Modesta
		15	5.00	5.00	0	Modesta
		16	5.00	5.00	0	Modesta
		17	5.00	5.00	0	Modesta
SEXO	Masculino (n=19)	14	5.00	5.00	0	Modesta
		15	4.89	4.89	0	Modesta
		16	4.79	4.79	0	Modesta
		17	4.84	4.84	0	Modesta
	Femenino (n=25)	14	4.88	4.92	-0.04	Baja
		15	4.88	4.88	0	Modesta
		16	4.80	4.80	0	Modesta
		17	4.84	4.84	0	Modesta
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=6)	14	5.00	5.00	0	Modesta
		15	5.00	5.00	0	Modesta
		16	4.83	4.83	0	Modesta
		17	4.67	4.67	0	Modesta
	Secundaria (n=6)	14	4.83	4.83	0	Modesta
		15	4.83	4.83	0	Modesta
		16	4.50	4.50	0	Modesta
		17	4.50	4.50	0	Modesta
	Superior (n=32)	14	4.94	4.97	-0.03	Baja
		15	4.88	4.88	0	Modesta
		16	4.84	4.84	0	Modesta
		17	4.94	4.94	0	Modesta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la dimensión **SEGURIDAD** en la Clínica Dental “B” fue modesta a percepción de todos los encuestados en la presente investigación; a excepción de la respuesta a la pregunta “El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo” que fueron calificados como calidad de servicio bajo a percepción de los jóvenes, mujeres y con nivel de instrucción superior (ver tabla N° 9).

Tabla N° 10: Distribución de la calidad de servicio en la dimensión **EMPATIA** a percepción de los pacientes adultos atendidos en la **CLÍNICA DENTAL PRIVADA “B”** según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

ESTRATOS	Ítem	Opinión del paciente			(S - E)*	
		Satisfacción	Expectativa	Calidad	Interpretación	
Joven (n=20)	18	5,15	5.15	0	Moderada	
	19	4.95	4.90	0.05	Alta	
	20	5.00	5.05	-0.05	Baja	
	21	5.00	5.00	0	Modesta	
	22	5.00	5.00	0	Modesta	
	Adulto (n=23)	18	4.78	4.78	0	Modesta
		19	4.87	4.87	0	Modesta
		20	4.83	4.83	0	Modesta
		21	4.87	4.87	0	Modesta
		22	4.96	4.96	0	Modesta
Adulto mayor (n=1)	18	5.00	5.00	0	Modesta	
	19	5.00	5.00	0	Modesta	
	20	5.00	5.00	0	Modesta	
	21	5.00	5.00	0	Modesta	
	22	5.00	5.00	0	Modesta	
Masculino (n=19)	18	4.95	4.95	0	Modesta	
	19	4.84	4.84	0	Modesta	
	20	4.95	4.95	0	Modesta	
	21	5.00	5.00	0	Modesta	
	22	5.00	5.00	0	Modesta	
Femenino (n=25)	18	4.96	4.96	0	Modesta	
	19	4.96	4.92	0.04	Alta	
	20	4.88	4.92	-0.04	Baja	
	21	4.88	4.88	0	Modesta	
	22	4.96	4.96	0	Modesta	

NIVEL DE INSTRUCCIÓN	Primaria (n=6)	18	5.00	5.00	0	Modesta
		19	5.00	5.00	0	Modesta
		20	4.83	4.83	0	Modesta
		21	4.83	4.83	0	Modesta
		22	5.00	5.00	0	Modesta
	Secundaria (n=6)	18	4.67	4.67	0	Modesta
		19	5.00	5.00	0	Modesta
		20	5.00	5.00	0	Modesta
		21	4.83	4.83	0	Modesta
		22	5.00	5.00	0	Modesta
	Superior (n=32)	18	5.00	5.00	0	Modesta
		19	4.88	4.84	0.04	Alta
		20	4.91	4.94	-0.03	Baja
		21	4.97	4.97	0	Modesta
		22	4.97	4.97	0	Modesta

*S=Satisfacción. *E=Expectativa

Se encontró que la calidad de servicio en la dimensión **EMPATIA** en la Clínica Dental “B” fue alta solo a la pregunta “El equipo de la Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregar una buena atención” a percepción de los jóvenes, de sexo femenino y con nivel de instrucción superior. Sin embargo a las preguntas “El equipo de la Clínica Dental es amable con usted”, “El equipo de la Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo” “El equipo de la Clínica Dental tiene una estrecha relación con sus pacientes” “Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Clínica Dental” fueron considerados como calidad de servicio modesta (**ver tabla N° 10**).

5.2. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas

HIPOTESIS GENERAL:

Existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

a. Hipótesis estadística:

H₀: $\mu_x = \mu_y$ La calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

H₁: $\mu_x \neq \mu_y$ Existe diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

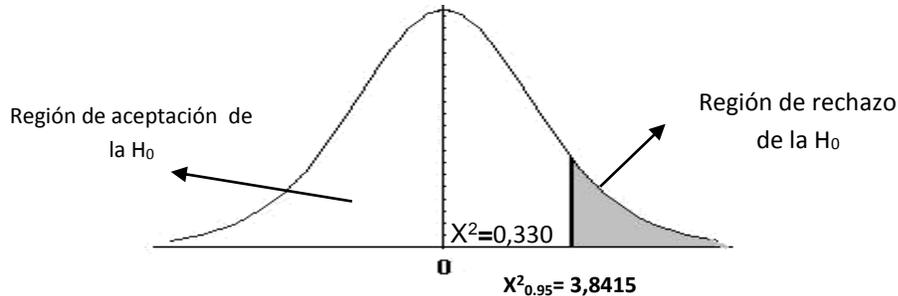
b. Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

c. Estadística de prueba: Siendo que 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5 se recurrió al ajuste del chi cuadrado de Pearson con la corrección de Yates complementado con la prueba no paramétrica U de Mann de Whitney cuyos resultados muestro a continuación:

Tabla Nº 11: Distribución porcentual de la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos atendidos en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Calidad de servicio	Grupos a comparar				Total	
	Centro dental Hormaza		Clínica dental Mello			
	N	%	N	%	N	%
Nivel alto	5	11,4	1	2,3	6	6,8
Nivel modesto	35	79,5	41	93,2	76	86,4
Nivel bajo	4	9,1	2	4,5	6	6,8
Total	44	100,0	44	100,0	88	100,0
		Corrección de Yates: 0,330		gl=1	p=0,566	
		U de Mann de Whitney= 927,00		p=0,566		

d. Regla de decisión: El valor del X^2 de la tabla, con grado de libertad 1 y con un nivel de significancia de 0.05 es 3,8415



Como el valor calculado del X^2 (0,330) es menor que el X^2 de la tabla (3,8415) y con un error de 0,566 podemos deducir que la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

e. Conclusión:

Los resultados obtenidos de la toma de decisiones nos llevan a concluir lo siguiente:

Se encontró que a percepción de los encuestados predominó la calidad de servicio modesto (76/88) 86,4% y en menor prevalencia nivel alto y bajo con (6/88) 6,8% respectivamente **(ver gráfico N° 1)**.

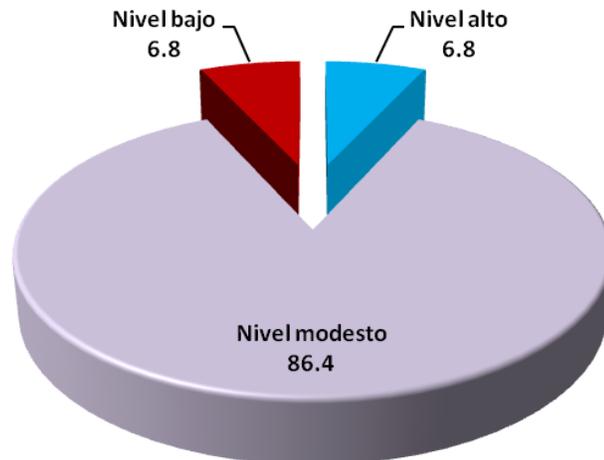


Gráfico N° 1: Distribución global de la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos atendidos en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

Al análisis individual se encontró que en el Centro dental Hormaza predominó el nivel de servicio modesto 79,5%; alto 11,4% y en menor prevalencia nivel bajo 9,1%. Mientras que en la Clínica dental Mello predominó la atención modesta 93,2% seguido de nivel bajo 4,5% y 2,3% que catalogó el servicio de nivel alto. Sin embargo estas diferencias numéricas no alcanzaron una diferencia estadística significativa por lo que con un p-valor=0,566 podemos concluir que la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016 (**ver gráfico N° 2**)

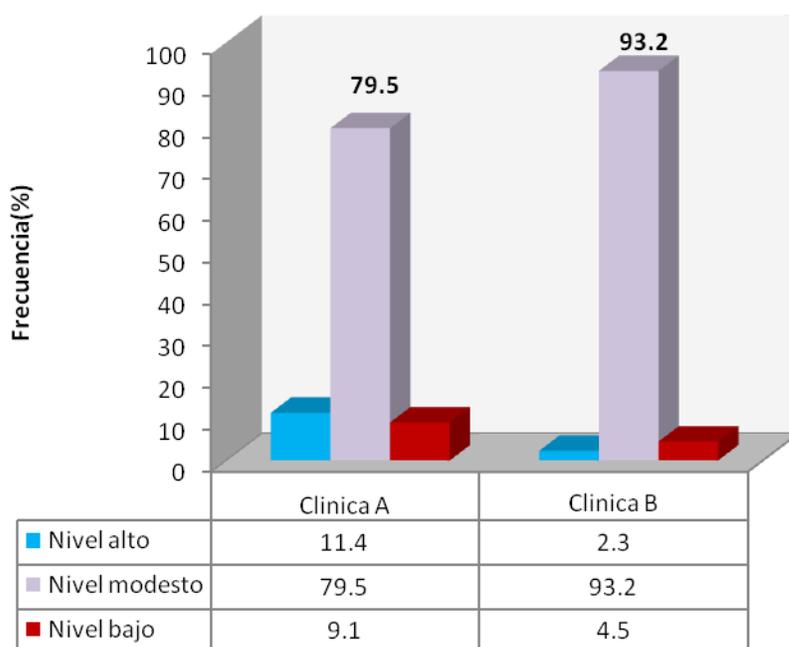


Gráfico N° 2: Distribución porcentual individual de la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos atendidos en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016

5.3. Discusión

En cuanto a las diferencias en la calidad de los servicios entre los grupos que se comparó (tabla N° 11) Se encontró que a percepción de los encuestados predominó la calidad de servicio modesto 86,4% y en menor prevalencia nivel alto y bajo con 6,8% respectivamente. Al análisis individual; el Centro dental Hormaza (clínica dental “A”) predominó el nivel de servicio modesto 79,5%; alto 11,4% y en menor prevalencia nivel bajo 9,1%; mientras que en la Clínica dental Mello (clínica dental “B”) predominó la atención modesta 93,2% seguido de nivel bajo 4,5% y 2,3% que catalogó el servicio de nivel alto. Ambos grupos fueron numéricamente distintos; sin embargo estas diferencias numéricas no alcanzaron una diferencia estadística significativa ($p\text{-valor}=0,566$) por lo que podemos afirmar que la percepción de los pacientes fueron similares para ambas clínicas. Nuestros hallazgos fueron coincidentes con los resultados mostrados por Valencia;⁵ que en el año en el 2004 evaluó la calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco en la que encontraron que según la encuesta SERVQUAL, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada. Asimismo coincidimos con los hallazgos de Robles en el estudio titulado “Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú” que en el año 2004 encontró que la calidad del servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%.⁶ Otros estudios como el realizado por Villanueva en el año 2002 titulada “Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco en Tacna” encontraron que según el modelo SERVQUAL y medidas a través de la escala de Liker que el 71% de los usuarios externos muestran insatisfacción leve-moderada y el 29% insatisfacción severa con el servicio recibido.⁸ Sin embargo debemos de manifestar que nuestros hallazgos fueron parcialmente discrepantes con lo reportado por Betin Portacio y cols en su estudio titulado: “Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención

odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena” en el año 2009 encontró que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, la duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%.¹ Finalmente a modo de recomendación citamos los hallazgos de Carrillo Tarascio Daphne y cols en el estudio titulado “Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005” en la que recomienda que; para el “mejoramiento de la calidad de los servicios de salud se requiere de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua. La evaluación permitirá medir el impacto de la prestación de los servicios odontológicos en el perfil de salud bucal de la población”² Elizondo J y cols en su estudio titulado “satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico” que en el año 2011 concluyó “que la atención técnica está relacionada con el grado de satisfacción del paciente. Además que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso de requerirlo”³ En esta parte si bien es cierto que en la clínica dental “A” se encontró percepciones de calidad de servicio alta, pero esta fue considerada como baja por la población joven; mientras que en la clínica dental “B” en la mayoría de las dimensiones fueron percibidas como calidad de atención modesta, pero es la población joven quien reporta calidad de atención alta para la capacidad de respuesta y empatía por lo que al análisis inferencial estos resultados fueron estadísticamente no significativo para establecer diferencias entre ambos grupos que se compararon, en esta parte se requiere políticas de capacitación continua para seguir mejorando y para el caso nuestros hallazgos serán importantes para la toma de medidas de intervención para la aplicación de actividades de implementación de actividades de marketing en ambas clínicas que laboran en la nuestra ciudad de Pucallpa.

En cuanto a la clínica dental “A” se encontró percepciones de calidad de servicio alta en las dimensiones elementos tangibles (tabla N° 1); fiabilidad (tabla N° 2), capacidad de respuesta (tabla N° 3), seguridad (tabla N° 4) y empatía (tabla N° 5); sin embargo también se encontró que a percepción de los jóvenes, varones con nivel de instrucción superior reportaron calidad de servicio baja en las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad. Nuestros resultados fueron parcialmente coincidentes con los hallazgos de Robles en su estudio titulado “Percepción del usuario externo Chimbote-Perú (2004)” que encontró que la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%) siendo el ítem con mayor valor de insatisfacción “La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía”⁶

En cuanto a la clínica dental “B” se encontró que la calidad de servicio fue modesta para las dimensiones elementos tangibles (tabla N° 6), fiabilidad (tabla N° 7), seguridad (tabla N° 9) y alta para los jóvenes para la dimensión capacidad de respuesta y baja para la percepción de las adultas (tabla N° 8) y en predominantemente modesta para la dimensión empatía (tabla N° 10). Nuestros hallazgos fueron parcialmente discrepantes con los hallazgos de Giancarlo Salazar Luna en su estudio titulado “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana” en el año 2006 encontraron que la Clínica Dental A, en la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en los cinco dimensiones

evaluadas, los autores concluyeron su estudio recomendando que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran.¹⁰ Nuestros resultado se pueden explicar por la alta expectativa que tienen nuestros pacientes por los servicios que espera recibir por parte de las instituciones prestadoras de salud por lo que nos obliga a una mejora continua y es con este tipo de estudios que detectamos las debilidades de nuestras actividades que desarrollamos en el día a día para proyectarnos en la búsqueda de una mejora continua.

CONCLUSIONES

1. Con un $p\text{-valor}=0,566$ podemos concluir que la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción son iguales en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016.

CLINICA DENTAL “A”

2. La calidad de servicio en la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** fue alta a percepción del paciente adulto, femenino y con nivel instrucción superior que indicaron que en la clínica se utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención, tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar los tratamientos dentales; mientras que a percepción de los jóvenes, varones con nivel de instrucción secundaria la calidad de servicio fue baja.
3. La calidad de servicio en la dimensión **FIABILIDAD** fue alta a percepción del paciente adulto, femenino y con nivel instrucción superior que indicaron que en la clínica dental habitualmente realizan muy bien los tratamientos dentales, muestra un gran interés para solucionar mi problema, entregan una atención oportuna y eficiente; mientras que a percepción de los jóvenes, varones y con nivel de instrucción superior la calidad de servicio fue baja.
4. La calidad de servicio en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** fue alta a percepción del paciente adulto, femenino y con nivel de instrucción secundario que indicaron que en la clínica dental se entrega un buen servicio, cumplen oportunamente con las demandas de atención, resuelven las dudas de los tratamientos dentales y programan citas suficientes para el tratamiento dental; mientras que a percepción de los jóvenes, adultos mayores, con nivel

de instrucción primaria y otros de nivel superior indicaron que la calidad de servicio en esta dimensión fue modesta.

5. La calidad de servicio en la dimensión **SEGURIDAD** fue alta a percepción del paciente adulto, masculino y con nivel de instrucción superior que indicaron que en la clínica dental se siente seguro en el momento de ser atendido, mientras que a percepción de los jóvenes, adultos mayores, mujeres y con nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria indicaron que la calidad de servicio en esta dimensión fue modesta.

6. La calidad de servicio en la dimensión **EMPATIA** fue alta a percepción del paciente adulto, masculino y con nivel de instrucción superior que indicaron que en la clínica dental se muestra conocimientos y destrezas necesarias para entregar una buena atención y esta calidad de atención es en todo tiempo; mientras que a percepción de los jóvenes, adultos mayores, mujeres y con nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria indicaron que la calidad de servicio en esta dimensión fue modesta.

CLINICA DENTAL “B”

7. La calidad de servicio en la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** fue modesta a percepción de todos los encuestados en la presente investigación.

8. La calidad de servicio en la dimensión **FIABILIDAD** fue modesta a percepción de todos los encuestados en la presente investigación.

9. La calidad de servicio en la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** fue alta a percepción del paciente joven, masculino y con nivel de instrucción secundaria que indicaron que en la clínica se entrega un buen servicio,

cumplen oportunamente con la demanda de atención, resuelven dudas acerca de los tratamientos que brinda, el número de citas es suficiente para los tratamientos dentales; mientras que a percepción de los adultos, femeninos con nivel de instrucción primaria la calidad de servicio en esta dimensión fue baja.

10. La calidad de servicio en la dimensión **SEGURIDAD** fue modesta a percepción de todos los encuestados; a excepción de indicar que en la clínica dental están siempre dispuestos a ayudar al cliente, mientras que a percepción de los jóvenes, mujeres y con nivel de instrucción superior la calidad de servicio en esta dimensión fue baja.

11. La calidad de servicio en la dimensión **EMPATIA** fue alta a percepción del paciente joven, femenino y con nivel de instrucción superior que indicaron que en la clínica dental el personal muestra conocimientos y destrezas suficientes para entregar una buena atención; mientras que en lo referente a la amabilidad, calidad de atención en todo tiempo, mantener una estrecha relación con los pacientes y a expresarle libremente sobre su conformidad o disconformidad con el tratamiento recibido indicaron que la calidad de servicio en esta dimensión fue modesta.

RECOMENDACIONES

CLINICA DENTAL “A”

1. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** y diseñar un programa de mejoramiento continuo especialmente para la población joven, masculina y con nivel de instrucción secundaria que indicó que la calidad de servicio fue bajo en esta dimensión.
2. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **FIABILIDAD** y diseñar un programa de mejoramiento continuo especialmente en la población joven, masculino y con nivel de instrucción superior que indicó calidad de servicio bajo en esta dimensión.
3. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** y diseñar un programa de mejoramiento continuo para crear condiciones favorables para la población joven, adultos mayores, con nivel de instrucción primaria y otros de nivel superior que indicaron calidad de servicio modesta en esta dimensión.
4. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **SEGURIDAD** y diseñar un programa de mejoramiento continuo para crear condiciones favorables para la población joven, adultos mayores, femenino, nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria que indicaron calidad de servicio modesta en esta dimensión.
5. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **EMPATIA** y diseñar un programa de

mejoramiento continuo para crear condiciones favorables para la población joven, adultos mayores, femenino, nivel de instrucción primaria y otros de nivel secundaria que indicaron calidad de servicio modesta en esta dimensión.

CLINICA DENTAL “B”

6. Recomendamos diseñar un plan de mejoramiento continuo para la dimensión **ELEMENTOS TANGIBLES** dado los resultados de calidad de servicio modesto para esta dimensión.
7. Recomendamos diseñar un plan de mejoramiento continuo para la dimensión **FIABILIDAD** dado los resultados de calidad de servicio modesto para esta dimensión.
8. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **CAPACIDAD DE RESPUESTA** y diseñar un programa de mejoramiento continuo para crear condición favorable para la población adulta, femenina, nivel de instrucción primaria que indicaron calidad de servicio baja en esta dimensión.
9. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio modesto para la dimensión **SEGURIDAD** y diseñar un programa de mejoramiento continuo para crear condición favorable para la población joven, femenina, nivel de instrucción superior que indicaron calidad de servicio baja en esta dimensión.
10. Recomendamos monitorizar en el tiempo las condiciones de calidad de servicio alto para la dimensión **EMPATIA** y diseñar un programa de mejoramiento continuo en los resultados desfavorables obtenidos en el

presente estudio que definieron calidad de servicio modesto en esta dimensión.

11. Realizar próximos estudios y citar nuestros hallazgos con el expreso propósito de contrastar las mejoras en la calidad de servicio que ofrecen estas dos instituciones de Salud que motivaron el presente estudio.

12. Realizar próximos estudios en la que las entrevistas se realice fuera de las instalaciones de la clínica, además que se considere un tiempo prudencial después de los tratamientos para conocer la satisfacción estética, masticatoria y funcional postoperatoria de los tratamientos que recibieron.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Betin-Portacio A, Guardela-Simancas A, Infante-Franco K, Díaz-Caballero AJ. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Vol. 6, Nº. 2, 2009, págs. 95-101. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788180>
2. Carrillo Tarascio Daphne Y, Romero Uzcátegui Yajaira C. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida. 2005. Acta odontol. venez [Internet]. 2007 [citado 2016 Ago 05]; 45(2): 198-203. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652007000200012&lng=es.
3. José Elizondo-Elizondo, Miguel Quiroga-García A, Palomares-Gorham PI, Martínez-González GI. LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO.V 2011. Revista salud pública y nutrición [Internet]. 2011 [citado 2016 Agosto 08]; 12(1): Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html
4. HINCAPIÉ R, CARVAJAL F, SÁNCHEZ U, ARIAS R. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRESTADA EN EL PROGRAMA DE ODONTOLOGÍA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE Y ORTODONCIA. 2001. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia [Internet]. 2004 [citado 2016 Agosto 08] 15 (2) <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/viewFile/3238/2999>
5. Valencia JC. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

- [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004
6. Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
 7. Portal R. Medición de la Calidad del Servicio en el Centro de Salud Jesús – Red de Salud II Cajamarca. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2002.
 8. Villanueva J. Medición de Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco-Tacna. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.
 9. Bustamante-Sandoval WE- DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. 2014. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf
 10. SALAZAR-LUNA G. CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA [Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2006. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
 11. Otero M. Jaime, Otero I. Jaime I. Gerencia en odontología. Tomo 2 Ética y Marketing “Lima, Perú, Mayo del 2,002
 12. Gilmore, Carol; de Moraes Novaes, Humberto “Manual de Gerencia de la Calidad“. Organización Panamericana de la Salud. Fundación W.K. Kellogg, 1996.
 13. Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. (1997) [En línea]. INFORMED [fecha

de acceso 18 de Diciembre de 2004] URL disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#EFECT>

14. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996
15. Sistema de Gestión de Calidad en Salud/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad. Lima: Ministerio de Salud; 2007. 44p
<http://www.definicionabc.com/economia/gestion-decalidad.php>
16. Kerlinger F. Investigación del comportamiento. 4ta Ed. Mexico.2003.
17. Argimon- Pallás J, Jimenez -Villa J. Bases metodológicas de la investigación clínica y epidemiológica. 4ta Ed. Elsevier. España. 2005. Pág. 30
18. Castro Rodríguez YA. Proyectos de investigación Científica. Un enfoque para el odontólogo general. Editorial académica española. Lima Perú. Pág. 193
19. Diógenes MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2003.Disponible en:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/256/1/TL_Larrea_Tello_JoseCarlos.pdf

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGIA
			Variables	Dimensión	Valor	Escala	
<p>GENERAL PG: ¿Existirán diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>ESPECIFICOS PE 01: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 02: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p>	<p>GENERAL OG: Determinar la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p> <p>ESPECIFICOS OE 01: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p> <p>OE 02: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, género y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p>	<p>GENERAL “Existirían diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016”</p> <p>HIPÓTESIS ESTADISTICA H₀: $\mu_x = \mu_y$ H₁: $\mu_x \neq \mu_y$</p>	<p>Variable independiente Calidad de servicio odontológico</p> <p>Variable dependiente Calidad de servicio a percepción del paciente</p>	<p>Clínica A</p> <p>Clínica B</p> <p>Elementos tangibles (1-4)</p> <p>Fiabilidad (5-9)</p> <p>Capacidad de respuesta (10-13)</p> <p>Seguridad (14-17)</p> <p>Empatía (18-22)</p>	<p>Bajo(E-S=E>S) Modesto (E=S) Alto (E-S=E<S)</p> <p>Extremadamente malo Muy malo Malo Regular Bueno Muy bueno Extremadamente bueno</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO Observacional, prospectivo, Transversal, Analítico</p> <p>POBLACIÓN Los grupos de estudio estarán conformados por todos los pacientes nuevos que acudan a consulta y tratamiento posterior, durante las 04 semanas que dura el estudio, en el Clínica A y la Clínica B</p> <p>MUESTRA 44 pacientes en cada grupo</p> <p>SELECCIÓN MUESTRA Muestreo tipo no probabilístico intencionado</p> <p>TECNICA Se aplicará la técnica de la encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO El cuestionario será de tipo auto-administrado y de carácter anónimo. Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte requiere información de los datos personales de edad, sexo, nivel de instrucción y en segunda instancia explora cinco dimensiones de SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGIA
			Variables	Dimensión	Valor	Escala	
<p>PE 03: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 04: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 05: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p>	<p>OE 03: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p> <p>OE 04: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p> <p>OE 05: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada A según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p>	<p>GENERAL</p> <p>“Existirían diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016”</p> <p>HIPÓTESIS ESTADÍSTICA</p> <p>H₀: $\mu_x = \mu_y$</p> <p>H₁: $\mu_x \neq \mu_y$</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad de servicio odontológico</p>	<p>Clínica A</p> <p>Clínica B</p> <p>Elementos tangibles (1-4)</p> <p>Fiabilidad (5-9)</p> <p>Capacidad de respuesta (10-13)</p> <p>Seguridad (14-17)</p> <p>Empatía (18-22)</p>	<p>Bajo(E-S=E>S)</p> <p>Modesto (E=S)</p> <p>Alto (E-S= E<S)</p> <p>Extremadamente malo</p> <p>Muy malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p> <p>Extremadamente bueno</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Observacional, prospectivo, Transversal, Analítico</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Los grupos de estudio estarán conformados por todos los pacientes nuevos que acudan a consulta y tratamiento posterior, durante las 04 semanas que dura el estudio, en el Clínica A y la Clínica B</p> <p>MUESTRA</p> <p>44 pacientes en cada grupo</p> <p>SELECCIÓN MUESTRA</p> <p>Muestreo tipo no probabilístico intencionado</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario auto-administrado y anónimo. Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte requiere información de los datos personales de edad, sexo, nivel de instrucción y en segunda instancia explora cinco dimensiones de SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGIA
			Variables	Dimensión	Valor	Escala	
<p>PE 06: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 07: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 08: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p>	<p>OE 06: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión elementos tangibles a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa, 2016</p> <p>OE 07: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión fiabilidad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa, 2016</p> <p>OE 08: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión capacidad de respuesta a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa, 2016</p>	<p>GENERAL</p> <p>“Existirían diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016”</p> <p>HIPÓTESIS ESTADÍSTICA</p> <p>Ho: $\mu_x = \mu_y$</p> <p>H1: $\mu_x \neq \mu_y$</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad de servicio odontológico</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Calidad de servicio a percepción del paciente</p>	<p>Clínica A</p> <p>Clínica B</p> <p>Elementos tangibles (1-4)</p> <p>Fiabilidad (5-9)</p> <p>Capacidad de respuesta (10-13)</p> <p>Seguridad (14-17)</p> <p>Empatía (18-22)</p>	<p>Bajo(E-S=E>S)</p> <p>Modesto (E=S)</p> <p>Alto (E-S= E<S)</p> <p>Extremadament e malo</p> <p>Muy malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p> <p>Extremadament e bueno</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Observacional, prospectivo, Transversal, Analítico</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Los grupos de estudio estarán conformados por todos los pacientes nuevos que acudan a consulta y tratamiento posterior, durante las 04 semanas que dura el estudio, en el Clínica A y la Clínica B</p> <p>MUESTRA</p> <p>44 pacientes en cada grupo</p> <p>SELECCIÓN MUESTRA</p> <p>Muestreo tipo no probabilístico intencionado</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Autoadministrado y de carácter anónimo. Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte requiere información de los datos personales de edad, sexo, nivel de instrucción y en segunda instancia explora cinco dimensiones de SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				METODOLOGIA
			Variables	Dimensión	Valor	Escala	
<p>ESPECIFICOS</p> <p>PE 09: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p> <p>PE 10: ¿Cuál es la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016?</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>OE 09: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión seguridad a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p> <p>OE 10: Evaluar la calidad de servicio de la dimensión empatía a percepción de los pacientes adultos atendidos en la clínica dental privada B según los estratos edad, genero y nivel de instrucción en la ciudad de Pucallpa en el año 2016</p>	<p>GENERAL</p> <p>“Existirían diferencias en la calidad de servicio a percepción de los pacientes adultos según los estratos edad, género y nivel de instrucción en las dos clínicas dentales privadas en la ciudad de Pucallpa en el año 2016”</p> <p>HIPÓTESIS ESTADISTICA</p> <p>H₀: $\mu_x = \mu_y$</p> <p>H₁: $\mu_x \neq \mu_y$</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Calidad de servicio odontológico</p>	<p>Clinica A</p> <p>Clinica B</p> <p>Elementos tangibles (1-4)</p> <p>Fiabilidad (5-9)</p> <p>Capacidad de respuesta (10-13)</p> <p>Seguridad (14-17)</p> <p>Empatía (18-22)</p>	<p>Bajo(E-S=E>S)</p> <p>Modesto (E=S)</p> <p>Alto (E-S= E<S)</p> <p>Extremadamente malo</p> <p>Muy malo</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p> <p>Bueno</p> <p>Muy bueno</p> <p>Extremadamente bueno</p>	<p>Ordinal</p> <p>Ordinal</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>Observacional, prospectivo, Transversal, Analítico</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Los grupos de estudio estarán conformados por todos los pacientes nuevos que acudan a consulta y tratamiento posterior, durante las 04 semanas que dura el estudio, en el Clínica A y la Clínica B</p> <p>MUESTRA</p> <p>44 pacientes en cada grupo</p> <p>SELECCIÓN MUESTRA</p> <p>Muestreo tipo no probabilístico intencionado</p> <p>TECNICA</p> <p>Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>El cuestionario será de tipo auto-administrado y de carácter anónimo. Este cuestionario consta de dos partes: la primera parte requiere información de los datos personales de edad, sexo, nivel de instrucción y en segunda instancia explora cinco dimensiones de SERVQUAL: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.</p>

Centro dental Hormaza “A” () Clínica dental Mello “B” ()

I. DATOS GENERALES:

- a. **Edad:**.....años
b. **Género:**
Masculino
Femenino
c. **Nivel de instrucción**
Primaria
Secundaria
Superior

II. NIVEL DE SATISFACCIÓN:

Percepción – Expectativas=.....

- a. Que las expectativas sean mayores que las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles bajos de calidad de servicio.**
b. Que las expectativas sean menores que las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles altos de calidad de servicio.**
c. Que las expectativas iguallen a las satisfacciones: entonces se alcanzan **niveles modestos de calidad de servicio.**

INSTRUCCIONES: Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 7 a cada una de las preguntas, marcando con una X en el cuadrante con el puntaje que crea conveniente.

	N°	EXPECTATIVAS DEL PACIENTE (antes de recibir el tratamiento)	SERVICIO QUE ESPERABA RECIBIR						
			Extremadamente malo [1]	Muy malo [2]	Malo [3]	Regular [4]	Bueno [5]	Muy bueno [6]	Extremadamente bueno [7]
ELEMENTOS TANGIBLES	1	El equipo de la Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.							
	2	La Clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables							
	3	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara y sin tecnicismos.							
	4	La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales							
FIABILIDAD	5	La Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada							
	6	El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.							
	7	La Clínica Dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.							
	8	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.							

	9	Todo el equipo de Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.							
	11	En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención.							
	12	El equipo de la Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.							
	13	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes							
SEGURIDAD	14	El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.							
	15	El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes							
	16	El comportamiento del equipo de Clínica Dental le transmite a usted confianza.							
	17	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de la Clínica Dental							
EMPATIA	18	El equipo de la Clínica Dental es amable con usted							
	19	El equipo de la Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención							
	20	El equipo de la Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo							
	21	El equipo de la Clínica Dental tiene una estrecha relación con sus pacientes							
	22	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Clínica Dental							

	N°	PERCEPCIÓN DEL PACIENTE (Después de recibir el tratamiento)	SERVICIO QUE RECIBÍÓ						
			Extremadamente malo [1]	Muy malo [2]	Malo [3]	Regular [4]	Bueno [5]	Muy bueno [6]	Extremadamente bueno [7]
ELEMENTOS TANGIBLES	1	El equipo de la Clínica Dental utilizó un lenguaje adecuado para realizar la atención.							
	2	La Clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables							
	3	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental fue clara y sin tecnicismos.							
	4	La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales							
FIABILIDAD	5	La Clínica Dental cumplió con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada							
	6	El equipo de Clínica Dental le informó detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizó.							
	7	La Clínica Dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.							
	8	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Clínica Dental le mostró interés para solucionar su problema.							
	9	Todo el equipo de Clínica Dental le entregó una atención oportuna y eficiente							
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.							
	11	En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención.							
	12	El equipo de la Clínica Dental le entregó información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.							
	13	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted fueron suficiente.							

SEGURIDAD	14	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.							
	15	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes							
	16	El comportamiento del equipo de la Clínica Dental le transmitió a usted confianza.							
	17	Usted se sintió seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de la Clínica Dental							
EMPATIA	18	El equipo de la Clínica Dental fue amable con usted							
	19	El equipo de la Clínica Dental mostró conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención							
	20	El equipo de la Clínica Dental tuvo la misma calidad de atención todo el tiempo							
	21	El equipo de la Clínica Dental tuvo una estrecha relación con sus pacientes							
	22	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en Clínica Dental							

ANEXO N° 03

TABLA DE CONVERSIÓN

CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS ESTRATOS EDAD, GÉNERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016

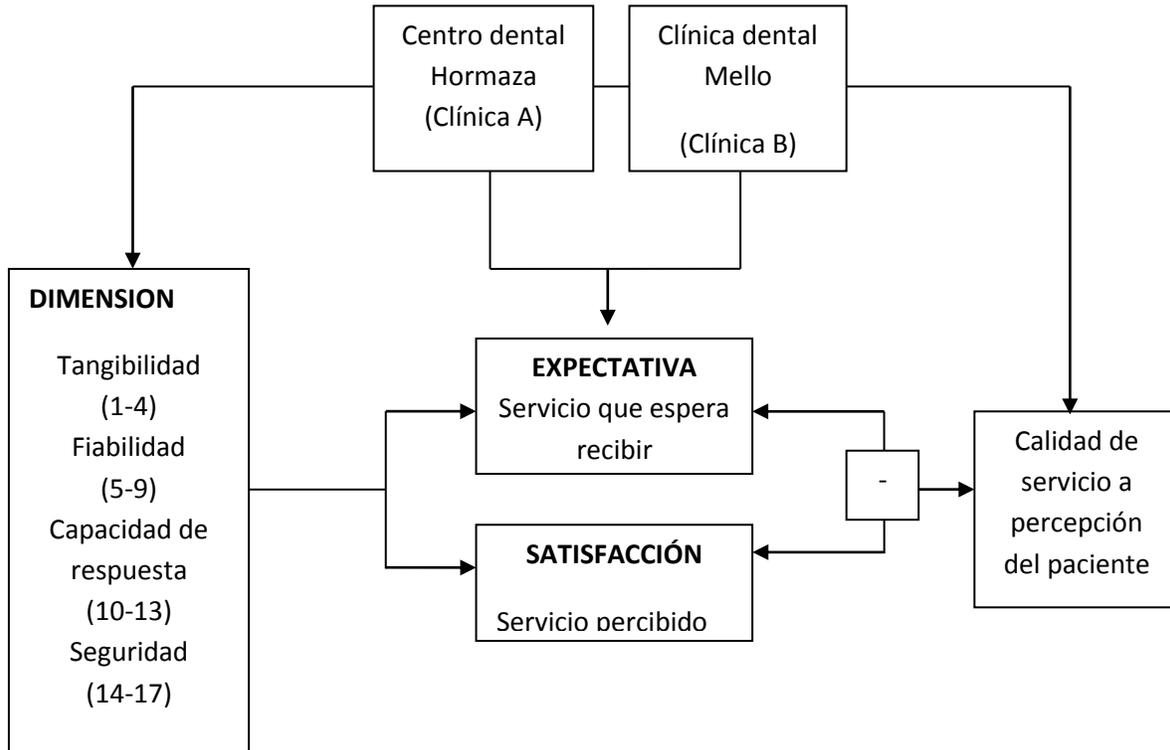


Figura N° 01: Tabla de conversión para el problema general y específicos

ANEXO N° 04
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr(a):.....

Me dirijo a usted solicitando su aprobación para que si así lo desea participe en la investigación denominada **“CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS ESTRATOS EDAD, GENERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016”** Con ello pretendemos realizar una encuesta para conocer su percepción por los servicios recibidos en la clínica odontológica que acudió con el expreso propósito de seguir mejorando, este procedimiento es completamente inocua, fácil y no requiere de muchos esfuerzos por parte del paciente, por lo que necesitamos su consentimiento y su cooperación ilimitada para participar en dicho estudio. Esto no constituye ningún riesgo para su salud y su manejo será estrictamente confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en la investigación?

Si____ No____

Si está de acuerdo firme:

.....

Nombre y apellidos

Firma

Fecha:...../...../2016

ANEXO N° 5: JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA PARA LA VALIDACIÓN CUALITATIVA POR JUECES

TITULO: CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS ESTRATOS EDAD, GENERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLÍNICAS DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016

Hoja de respuestas: Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA*	CLARIDAD
DATOS GENERALES	Edad	4	4	4	4
	Género	4	4		4
	Nivel de instrucción	4	4		4
ELEMENTOS TANGIBLES Ítem: 1; 2; 3; 4	El equipo de la Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado.	4	4	4	4
	La Clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	4	4		4
	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara	3	3		3
	La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos.	4	4		4
FIABILIDAD Ítem: 5; 6; 7; 8; 9	La Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	4	4	4	4
	El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.	4	4		4
	La Clínica Dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.	4	4		4
	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.	3	3		3
	Todo el equipo de Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente	4	4		4

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA*	CLARIDAD
CAPACIDAD DE RESPUESTA Ítem: 10; 11; 12; 13	El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.	4	4	4	4
	En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	4	4		4
	El equipo de la Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.	3	3		3
	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted es suficiente.	4	4		4
SEGURIDAD Ítem: 14; 15; 16; 17	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	4	4	4	4
	El comportamiento del equipo de la Clínica Dental le transmite a usted confianza.	4	4	4	4
	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de la Clínica Dental	3	3	3	3
EMPATIA Ítem: 18; 19; 20; 21; 22	El equipo de la Clínica es amable	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica muestra conocimientos y destrezas.	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	4	4	4	4
	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida.	3	3	3	3

*¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? _____

¿Cuál? _____

Nombres:


Dr. ALFREDO LEONARDO
ESP. EN DOCENCIA SUPERIOR
C.A.F. I.T.E.S. A.R.T. 2011

ESCALA PARA LA VALIDACIÓN CUALITATIVA POR JUECES
TITULO: CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS ESTRATOS EDAD, GÉNERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLÍNICAS DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016

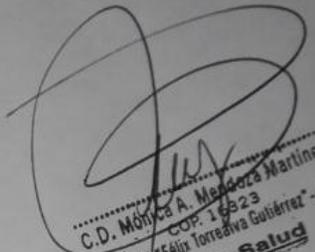
Hoja de respuestas: Colocar el número 1, 2,3 y/o 4 según su apreciación

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA*	CLARIDAD
DATOS GENERALES	Edad	4	4	4	4
	Género	4	4		4
	Nivel de instrucción	4	4		4
ELEMENTOS TANGIBLES Ítem: 1; 2; 3; 4	El equipo de la Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado.	4	4	4	4
	La Clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables	4	3		4
	La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara	3	3		3
	La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos.	4	4		4
FIABILIDAD Ítem: 5; 6; 7; 8; 9	La Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada	4	4	4	4
	El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.	4	4		4
	La Clínica Dental habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.	4	3		4
	Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.	4	3		3
	Todo el equipo de Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente	3	4		4

DIMENSIÓN	ITEMS	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA*	CLARIDAD
CAPACIDAD DE RESPUESTA Ítem: 10; 11; 12; 13	El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.	3	4	4	4
	En la Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención.	4	4		4
	El equipo de la Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.	3	3		3
	Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted es suficiente.	4	4		4
SEGURIDAD Ítem: 14; 15; 16; 17	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.	4	3	4	4
	El equipo de la Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes	4	4	4	4
	El comportamiento del equipo de la Clínica Dental le transmite a usted confianza.	4	4	4	4
	Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de la Clínica Dental	4	3	3	3
EMPATIA Ítem: 18; 19; 20; 21; 22	El equipo de la Clínica es amable	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica muestra conocimientos y destrezas.	4	4	4	4
	El equipo de la Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo	3	4	4	4
	El equipo de la Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes	4	4	4	4
	Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida.	3	3	3	3

*¿Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada? _____
¿Cuál? _____

Nombres:


C.D. Mónica A. Mendoza Martínez
COP. 16823
Hospital "Félix Torrealva Gutiérrez" - Ica
EsSalud

ANEXO N° 6
MATRIZ DE DATOS

ID	DATOS GENERALES					ITEMS EXPECTATIVAS DEL PACIENTE (Antes de recibir el tratamiento)																					
	Grupos	Edad		Sexo	Instrucción	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
		Edad	Escala																								
1	1	26	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	42	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	27	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	1	21	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	1	33	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	1	31	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	1	24	1	2	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	1	68	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	1	39	2	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	29	1	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
11	1	26	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	1	37	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
13	1	38	2	2	3	4	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	1	33	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
15	1	36	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	1	24	1	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
17	1	26	1	2	3	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5
18	1	41	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	28	1	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	1	19	1	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	1	22	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	1	54	2	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
23	1	32	2	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	1	38	2	1	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25	1	43	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	1	81	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
27	1	27	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	1	56	2	1	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	1	71	3	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	1	32	2	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	1	33	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
32	1	19	1	1	2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
33	1	65	3	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
34	1	48	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	1	36	2	1	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
36	1	21	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	1	26	1	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
38	1	31	2	1	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
39	1	22	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
40	1	37	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	1	43	2	1	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
42	1	26	1	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
43	1	41	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	1	29	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	2	24	1	2	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
46	2	45	2	2	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
47	2	33	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	2	56	2	2	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5
49	2	46	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	2	44	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	33	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	2	22	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	2	26	1	2	3	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	2	35	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

55	2	37	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5		
56	2	33	2	2	3	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5		
57	2	18	1	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
58	2	27	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
59	2	31	2	2	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5		
60	2	33	2	2	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
61	2	36	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
62	2	28	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
63	2	19	1	2	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
64	2	25	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
65	2	24	1	2	3	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
66	2	27	1	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5	
67	2	33	2	2	3	4	4	5	5	6	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
68	2	36	2	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
69	2	24	1	2	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
70	2	44	2	1	1	7	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	
71	2	28	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	2	29	1	1	3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	2	24	1	1	3	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
74	2	43	2	1	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
75	2	61	3	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
76	2	43	2	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
77	2	42	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
78	2	55	2	1	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
79	2	22	1	1	3	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	
80	2	26	1	1	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	
81	2	19	1	1	3	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	6	5	5	
82	2	42	2	1	3	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	6	4	5	5	
83	2	29	1	1	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
84	2	21	1	1	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	

85	2	33	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
86	2	31	2	1	3	4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5
87	2	25	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	2	38	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: Cuestionario

ID	Grupo	ITEMS SATISFACCIÓN DEL PACIENTE (Después de recibir el tratamiento)																						CALIDAD DEL SERVICIO S=Satisfacción E=Expectativa C=Calidad			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	$\sum S$	$\sum E$	S - E	Escala
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2
2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107	107	0	2
3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2
4	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	104	104	0	2
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2
6	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	106	0	2
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	111	-1	3
8	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2
9	1	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	113	105	8	1
10	1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	104	104	0	2
11	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	111	110	1	1
12	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	103	103	0	2
13	1	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	111	110	1	1
14	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	102	102	0	2
15	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	108	108	0	2
16	1	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	101	101	0	2
17	1	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	114	114	0	2
18	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	88	0	2

19	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	100	100	0	2	
20	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	104	104	0	2	
21	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2	
22	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	102	102	0	2	
23	1	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	104	0	2	
24	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	91	0	2	
25	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2	
26	1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	96	96	0	2	
27	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	88	0	2	
28	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	95	0	2	
29	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	88	0	2	
30	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	92	0	2	
31	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	111	109	2	1
32	1	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	95	-3	3	
33	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96	96	0	2	
34	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2	
35	1	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	96	96	0	2	
36	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	97	-9	3	
37	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	101	105	-4	3	
38	1	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	94	94	0	2	
39	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	99	99	0	2	
40	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	113	110	3	1	
41	1	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	97	97	0	2	
42	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	100	100	0	2	
43	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2	
44	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	88	0	2	
45	2	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	101	101	0	2	
46	2	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	92	0	3	
47	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2	
48	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	101	101	0	2	

79	2	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	113	113	0	2
80	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	98	98	0	2
81	2	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	4	6	5	5	112	112	0	2
82	2	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	6	4	5	5	114	114	0	2
83	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	98	98	0	2
84	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	107	103	4	1
85	2	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	114	0	2
86	2	4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	104	104	0	2
87	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2
88	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	110	0	2

Fuente: Cuestionario

LEYENDA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO A PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ADULTO SEGÚN LOS ESTRATOS EDAD, GÉNERO Y NIVEL DE INSTRUCCIÓN EN DOS CLÍNICAS DENTALES PRIVADAS EN LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2016

VARIABLE	CÓDIGO	CATEGORÍAS
Grupos	1	Centro dental Hormaza (A)
	2	Clínica dental Mello (B)
Edad	1	Joven (18 a 29)
	2	Adulto (30 a 59)
	3	Adulto mayor (60 a mas)
Sexo	1	Masculino
	2	Femenino
Instrucción	1	Primaria
	2	Secundaria
	3	Superior
EXPECTATIVAS: Ítem 1, ítem 2, ítem 3, ítem 4, ítem 5, ítem 6, ítem 7, ítem 8, ítem 9, ítem 10, ítem 11, ítem 12, ítem 13, ítem 14, ítem 15, ítem 16, ítem 17, ítem 18, ítem 19, ítem 20, ítem 21, ítem 22. SATISFACCIÓN: Ítem 1, ítem 2, ítem 3, ítem 4, ítem 5, ítem 6, ítem 7, ítem 8, ítem 9, ítem 10, ítem 11, ítem 12, ítem 13, ítem 14, ítem 15, ítem 16, ítem 17, ítem 18, ítem 19, ítem 20, ítem 21, ítem 22.	1	Extremadamente malo
	2	Muy malo
	3	Malo
	4	Regular
	5	Bueno
	6	Muy bueno
	7	Extremadamente bueno
Escala global	1	E<S (Niveles altos de calidad de servicio)
	2	E=S (Niveles modestos de calidad de servicio)
	3	E>S (Niveles bajos de calidad de servicio)

ANEXO N° 7 FOTOGRAFIAS



Fotografía N° 01: Paciente adulto de género femenino firmando en consentimiento informado



Fotografía N° 02: Paciente adulto de género femenino respondiendo sus expectativas de la atención odontológica que recibirá



Fotografía N° 03: Paciente adulto de género femenino firmando en consentimiento informado



Fotografía N° 04: Paciente adulto de género femenino respondiendo sus expectativas de la atención odontológica que recibirá