



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

TESIS

**PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS - LIMA DURANTE EL AÑO 2017-I**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

PRESENTADO POR:

BACHILLER: MILUSKA ISAMAR VIDAURRE ATO

ASESOR: CD. OTTO ALEX PEREZ ALVARADO

LIMA – PERÚ

2017

A Dios, mi angelito en el cielo por estar conmigo y ser la luz en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

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

Agradezco a Dios y a cada uno de los miembros de mi familia por su apoyo incondicional durante todos estos años.

A los docentes que me enseñaron en la carrera profesional, por sus consejos, enseñanzas y palabras de aliento.

Al Dr. Federico Malpartida y Dr. Gilmer Solis por su apoyo y colaboración en el desarrollo de este trabajo.

A la Dra. Verónica Agüero que día a día me brinda su apoyo como docente y amiga.

Agradecer a mis amigos especialmente Stephanie Sandoval Tejada que me ha apoyado de manera desinteresada.

A todos ellos, infinitas gracias.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción y la expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes entre las edades de 18 a 72 años.

La percepción y expectativas fue evaluada mediante la encuesta de SERVQUAL, también se realizó un análisis descriptivo mediante tablas de frecuencia.

La investigación se encontró que la calidad de atención según la percepción del paciente de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas fue satisfactoria (99%), y en lo que respecta a expectativa del paciente el resultado fue también satisfactoria (100%).

El nivel de calidad de atención de los pacientes según las cinco dimensiones en promedio global fue satisfactorio, resaltando que la dimensión de elementos tangibles obtuvo un resultado satisfactorio no tal alto en comparación con las demás dimensiones.

Se concluye que la expectativa de atención de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I es mayor a la percepción sobre la calidad de atención; según los resultados obtenidos en el estudio.

Palabras Claves: Calidad de atención; Satisfacción; Percepción; Expectativa.

ABSTRACT

The objective of this research was to evaluate the perception and expectation of the quality of care by patients treated at the Alas Peruanas University Dental Clinic during the year 2017-I. The study was observational, descriptive, prospective and transversal. The sample consisted of 100 patients between the ages of 18 to 72 years.

The perception and expectations were evaluated through the SERVQUAL survey, and a descriptive analysis was also carried out using frequency tables.

The research found that the quality of care according to the patient's perception of the Alas Peruanas University Dental Clinic was satisfactory (99%), and as far as the patient's expectation was concerned, the result was also satisfactory (100%).

Likewise, the level of quality of patient care according to the five dimensions on a global average was satisfactory, highlighting that the dimension of the tangible elements obtained a satisfactory result not so high in comparison with the other dimensions.

It is concluded that the expectation of attention of the patients who attended of the Alas Peruanas University Dental Clinic – Lima during the year 2017-I, is greater than the perception about the quality of attention; according to the results obtained in the study.

Key Words: Quality of attention; Satisfaction; Perception; Expectation.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1 Problema General	15
1.2.2 Problema Específicos	15
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	17
1.4.1 Importancia de la investigación	17
1.4.2 Viabilidad de la investigación	18
1.5 Limitación del estudio	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19

2.2 Bases teóricas	26
2.3 Definición de términos básicos	37
CAPÍTULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.1 Formulación de hipótesis	39
3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	39
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	42
4.1 Diseño metodológico	42
4.1.1 Tipo de Estudio	42
4.1.2 Nivel de Investigación	42
4.2 Diseño muestral	42
4.2.1 Población	42
4.2.1 Muestra	42
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
4.4 Técnicas de procesamiento de la información	44
4.5 Técnicas de estadísticas utilizadas en el análisis de la información	45
4.6 Aspectos éticos contemplados	45
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	46
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc	46
5.2 Análisis inferencias, pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas, de correlación, de regresión u otras.	46
5.3 Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas	46

5.4 Discusión	52
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	58
FUENTES DE INFORMACION	59
ANEXOS	65
ANEXO 1: Carta de presentación	66
ANEXO 2: Constancia del desarrollo de la investigación	67
ANEXO 3: Consentimiento informado	68
ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos	69
ANEXO 5. Validación del Instrumento	73
ANEXO 6: Matriz de consistencia	80
ANEXO 7: Fotografías	81

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N°01: Percepción y expectativa de la calidad de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017- I.	46
Tabla N°02: Percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	47
Tabla N°03: Percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	48
Tabla N°04: Percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	49
Tabla N°05: Percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	50
Tabla N°06: Percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°01: Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017- I.	46
Gráfico N°02: Percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	47
Gráfico N°03: Percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	48
Gráfico N°04: Percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	49
Gráfico N°05: Percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	50
Gráfico N°06: Percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.	51

INTRODUCCIÓN

Los estudios de calidad de atención se han convertido en un factor a tener en cuenta dentro de todas las organizaciones que prestan servicios. Donabedian plantea que la calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes.

Calidad de atención es brindar seguridad a los usuarios, es decir a los pacientes, evitando riesgos en momento de la prestación del servicio.

En la actualidad se han realizado diferentes estudios donde las empresas crean estrategias para conseguir la satisfacción de los clientes y evaluación de la calidad de los servicios.

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

La Facultad de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas tiene como misión formar profesionales con alto nivel humanístico, científico y tecnológico en investigación preparados para resolver la problemática de la salud bucal a través de planes, programas y proyectos para el mejoramiento de la prevención y recuperación de la salud bucal.

El presente trabajo se realizó en las instalaciones de la Clínica de la facultad de estomatología de la universidad alas peruanas y tuvo como finalidad conocer la percepción y expectativa de la calidad de atención de los pacientes que acuden a dicha entidad con el fin de mejorar la atención que se ofrece.

La percepción y expectativas de un servicio han cambiado con el pasar de los años, aspectos que hacen necesario conocer las tendencias, intereses y necesidades de los usuarios de servicios odontológicos, con el propósito de identificar las oportunidades de mejora que se presentan en el proceso de atención.

Evaluar la calidad del servicio de estomatología ha contribuido en medir el nivel de satisfacción e identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud y que permitan implementar acciones de mejora.

La información obtenida del estudio se concluye que los usuarios están en general satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas específicos como la señalización, trato o amabilidad esta satisfacción disminuye.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En nuestro país, calidad del servicio es un tema de preocupación de toda empresa que presta este servicio de salud incluyendo el servicio odontológico, estas instituciones dependen del cliente es por eso que se centran en sus necesidades actuales y las de en un futuro, alcanzar lograr sus expectativas y cumplir con cada una de sus requerimientos. En el sector de salud su mayor desafío es lograr mejorar los niveles de calidad de los servicios, siendo un factor principal de competencia.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido calidad como un alto nivel de excelencia debiendo tener un riesgo mínimo, eficacia de cada uno de sus recursos, debe tener un alto grado de satisfacción. Calidad engloba todo aquel que recibe el servicio y el ofrecer un servicio adecuado o deseable.^{1, 2}

Cuando se habla de evaluación de la calidad de atención en salud se refiere al resultado de la satisfacción que obtiene el paciente cuando se le ofrece el servicio. Esto se define como el nivel de diferencia de las expectativas y percepciones del servicio ofrecido. Las instituciones o empresas han reformado su sistema de evaluación de la satisfacción del paciente de una manera exigente.³

En los últimos años se han realizado múltiples iniciativas para evaluar la medición de calidad del servicio a través de la satisfacción del usuario que recibe el servicio, ante la gran cantidad de los establecimientos de salud se

obtiene un grado de insatisfacción alto de los pacientes que son atendidos en el sistema de salud este es el motivo de la gran necesidad de encontrar nuevas metodologías sencillas y de fácil aplicación para obtener resultados que nos ayuden a contribuir en identificar las principales causas del nivel de insatisfacción, para la implementación de nuevas acciones en la mejora continua de la calidad de atención en los establecimientos de salud, servicios médicos o toda empresa que brinde servicio de salud, basados en la satisfacción del mismo usuario.⁴

En todo tiempo existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber que es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en que medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.⁵

La Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas siendo de naturaleza docente-asistencial es susceptible a todas las ventajas, cualidades y desventajas que posee una organización que se interrelacione con su medio externo. Es por ello que el análisis de la atención en la clínica debe ser tomado en cuenta para contribuir a estandarizar la evaluación de la satisfacción del

usuario externo, en un marco de mejora continua respecto a la calidad de atención que brindan las clínicas odontológicas universitarias.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

- ¿Cuál es la percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?

1.2.2 Problema Específicos

- ¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?
- ¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?
- ¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?

- ¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?
- ¿Cuál será la percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.
- Determinar la percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.
- Evaluar la percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

- Determinar la percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.
- Identificar la percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

El presente trabajo de investigación busca obtener datos respecto a la expectativa y percepción de calidad de atención percibidos por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica que permitirá conocer debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad de atención. Es un aporte científico a las universidades, considerando que el nivel de satisfacción es un indicador importante en calidad de atención, y por lo tanto es la base fundamental para replantear aspectos buscando una mayor satisfacción del paciente; y que el odontólogo debe estar comprometido en su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente.

En base a este estudio se elaborarán propuestas que permitirán mejoras y cambios en la labor profesional enfocando en que la atención odontológica sea completa, logrando así la satisfacción del paciente,

teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades, percepciones e identificando las posibles deficiencias de la atención, de la misma manera para describir y mejorar la situación competitiva.

No existen estudios locales sobre el nivel de calidad de atención y satisfacción odontológica atendidos en centros de salud tanto estatales como privados, lo cual será de gran utilidad metodológica para que más adelante se pueda realizar nuevas investigaciones y estas puedan ser comparadas y analizadas con estudios basados a nivel local, nacional e internacional.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El presente trabajo cuenta con el acceso a la información, conocimientos, recursos humanos, materiales y financieros que son necesarios para su efectividad.

1.5 Limitación del estudio

El presente trabajo presentó como limitación, la accesibilidad y la ubicación de la clínica estomatológica, así como el tiempo que demandó realizar la encuesta a cada paciente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Araya.V, Bustos.L, Oliva.B, Araya.G (2013) realizaron una investigación sobre la determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles, Talcahuano, Chile. Fue un estudio observacional, transversal y descriptivo, utilizándose una encuesta bajo la norma de SERVPERF. Para su aplicación se necesitó una muestra de 405 personas. Los valores obtenidos en la investigación fueron en la dimensión de fiabilidad 6,84 es el más alto, luego en tangibilidad un 6,45, seguridad 5,80, capacidad de respuesta 5,76 y empatía siendo el más bajo con un 5,35.⁶

Coyago S. (2014) estudió la percepción de la calidad en la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el periodo lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Se realizó una encuesta a 70 pacientes que asistieron a recibir el servicio odontológico obteniendo que la mayor valoración son confiabilidad 82%, empatía 81%, respuesta 76%, tangibilidad 71% siendo estos indicadores muy bueno y la valoración más baja es la de seguridad 67% siendo un indicador bueno.⁷

Viteri O. (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de la atención odontológica percibida por el usuario externo de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014- febrero 2015. Se realizó una encuesta a 172 usuarios, teniendo como resultado general que el 75% se encontraba satisfecho de dicha atención y el 25% no estuvo conforme y de acuerdo a seguridad el 93% se encontraba satisfecho y el 7% regular.⁸

Guerra G. (2015) estudió la calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en la Clínica Integral de octavo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, periodo febrero- julio 2015. Fue un estudio de tipo transversal para la aplicación del instrumento (encuesta) se necesitó una muestra de 75 pacientes. Concluyendo que el nivel de percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años fue buena y el nivel de satisfacción de los pacientes entre 25 y 45 años fue satisfactoria.⁹

Lora S, Tirado A, Montoya M, Simancas P (2016) realizaron un estudio sobre la percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Fue un estudio de corte transversal, donde se aplicó una encuesta con preguntas para calidad y satisfacción considerando la escala de Likert, considerándose una muestra de 277 pacientes. Los valores obtenidos en la investigación es que el 99,3% se encuentran satisfechos y el 97,8% percibió que la atención se presta con

calidad (si hay calidad), otro resultado importante es que no se encontró relación estadísticamente significativa ($p>0,05$) al relacionar satisfacción y calidad en los pacientes con las variables edad y sexo. De esa manera el nivel de calidad y satisfacción en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente.¹⁰

Antecedentes Nacionales

Alfaro Z. (2013) su investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica en la Clínica Estomatológica Nacional de Trujillo 2013. Fue un estudio de tipo básico, descriptivo y corte transversal, se necesitó una muestra de 184 pacientes que fueron atendidos en la clínica durante los meses de Agosto a Octubre 2013, de los cuales 136(73.9%) son mujeres y 48 (26.1%) son hombres. Teniendo como resultado que un 97,8% nivel de satisfacción alto y medio en 2,2%; no existiendo bajo nivel de satisfacción. Concluyendo que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.¹¹

Morán M. (2013) realizó una investigación que tuvo como objetivo, determinar la percepción y expectativa de la calidad de servicio por los pacientes atendidos en la segunda especialidad de carielogía y endodoncia de la Universidad Científica del Sur- Sede Centro Médico Naval, durante el año 2013. Fue un estudio descriptivo transversal de tipo prospectivo, se utilizó un

cuestionario con la valoración de la escala de SERVQUAL compuesto por 7 valores. Para la aplicación del instrumento se necesitó una muestra de 220 pacientes, concluyendo que el nivel de calidad de atención según la percepción fue muy buena en un 95%, de acuerdo a la expectativa del paciente fue bueno en un 80% y el análisis de las expectativas en relación a las percepciones para cada dimensión, demostró que la calidad de servicio según las dimensión de elementos tangibles fue modesta-alta y las demás fueron satisfactorias (alto).¹²

Camba N. (2014) estudió la calidad del servicio odontológico en el Centro Médico del Progreso, Chimbote con la participación de 142 pacientes durante el mes de junio y julio. La recolección de datos y obtención del puntaje se realizó mediante un cuestionario llamado SERVQUAL y la escala tipo LIKERT en cada una de las cinco dimensiones. Los valores obtenidos de la investigación evidenciaron un 52,2% de usuarios satisfechos y 47,5% insatisfechos, respecto a las dimensiones, las que obtuvieron mayor satisfacción fueron confiabilidad 55,1%, capacidad de respuesta 54,3%, seguridad 64.6%, y las dimensiones con insatisfacción fueron, elementos tangibles en un 60,8% y empatía 51,3%.¹³

Ruiz C. (2015) realizó una investigación sobre la calidad de atención y expectativa de los pacientes que acuden a la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho durante el periodo noviembre-diciembre 2015. Fue un estudio de tipo observacional y de nivel correlacional diseño no experimental, se utilizó SERVQUAL adaptada al ámbito

odontológico, para la aplicación del instrumento se necesitó una muestra de 132 pacientes concluyendo que la expectativa general es buena con un 33,3% con respecto a las 5 dimensiones la que obtuvo alto puntaje en la dimensión de seguridad 35,6% seguida de la dimensión de elementos tangibles 32,6%, capacidad de respuesta 30,3%, fiabilidad 28,8% y empatía 27,3% con un puntaje más bajo. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos podemos concluir que la calidad de atención que recibió el paciente de la Clínica de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho en relación a sus expectativas fueron superadas.¹⁴

Chávez R. (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo, evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres- Lima 2016. Fue un estudio de tipo cuantitativo descriptivo transversal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta de SERVQUAL encuestando a los pacientes antes y después del tratamiento. Para la aplicación del instrumento se necesitó una muestra de 100 pacientes. Concluyendo que la percepción del usuario con mayor puntaje la dimensión de bienes tangibles y menor la dimensión de seguridad. De igual manera la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad San Martín de Porres es extremadamente buena.¹⁵

Trejo C. (2016) estudió el nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de Odontología del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú 2016. Se utilizó

una encuesta de SERVQUAL con la participación de 120 usuarios, concluyendo que el nivel de satisfacción en las 5 dimensiones obteniendo el 65% satisfecho, 23.30% insatisfecho y 11.70% muy satisfecho la dimensión de tangibilidad, en la dimensión de confiabilidad el 56.70% satisfecho, 33,30% insatisfecho y 10% muy satisfecho, velocidad de respuesta 63,30% satisfecho, 27,50% insatisfecho y 9,20 muy satisfecho, aseguramiento el 65.80% satisfecho, 22,50% insatisfecho y 11,70% muy satisfecho y la dimensión empatía se obtuvo un 57,50% satisfecho, 30,80% insatisfecho y 11.70% muy satisfecho. Teniendo en cuenta el porcentaje más alto de insatisfacción fueron la dimensión de confiabilidad y empatía, el puntaje más bajo de muy satisfecho fue la dimensión de velocidad de respuesta.¹⁶

Lizarraga M. (2016) estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas-Surco 2016. Fue un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, se necesitó una muestra de 50 pacientes concluyendo que el nivel de calidad al tratamiento odontológico del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas corresponde a un 42% medianamente satisfecho, en relación interpersonal según la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, pertenece a un 66% muy satisfecho, de acuerdo accesibilidad según la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas,

corresponde a un 48% muy satisfecho y en el ambiente de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas predomina muy satisfecho un 66%.¹⁷

Zurita R. (2016) realizo un estudio teniendo como objetivo determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016. Fue un estudio de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo observacional y transversal, se necesitó una muestra de 96 pacientes que cumplan con los criterios de selección. Concluyendo que los resultados obtenidos demostraron que al observar la calidad de la atención de los pacientes evaluados se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,61 \pm 2,96$ antes de ser atendidos (expectativa), fue alta mientras que se obtuvo un puntaje promedio de $67,22 \pm 2,51$ después de ser atendido (percepción). Según la prueba de T de Student para muestras relacionadas, existe diferencia significativa entre ambas mediciones ($p < 0,05$) siendo la percepción mayor que la expectativa.¹⁸

Collao V. (2016) en su trabajo de investigación tiene como finalidad evaluar la percepción del paciente frente a la calidad de servicio de la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas - Piura en el periodo académico 2016-I. Fue un estudio de tipo básico, descriptivo y corte transversal, se utilizó una encuesta SERVQUAL adaptada en el ámbito odontológico con la participación de 370 pacientes que fueron atendidos los cuales 253(68.4%) son mujeres y 117(31.6) son hombres. Concluyendo que existe un alto nivel de

satisfacción con respecto a la calidad de servicio con un 92.4% satisfecho y el 7.6% muy satisfecho y de acuerdo a las 5 dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía todas tienen un nivel satisfactorio.¹⁹

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Calidad se define cuando el servicio brindado por un establecimiento cumple satisfaciendo las necesidades y expectativas que tiene el propio usuario, es allí donde se crea en la mente del individuo calidad de un buen servicio.²¹

Juran en el año 1990, que fue un consultor de gestión de calidad del siglo XX, define calidad en dos significados: el primero refiere todo servicio que se ofrece debe satisfacer al usuario, el cual regresará para solicitar nuevamente el servicio. El segundo lo define como la presencia de deficiencias en el servicio generando una gran insatisfacción del usuario demostrado a través de quejas y reclamos por parte del mismo.²¹

La palabra calidad se define con múltiples o diversos significados, cada autor concuerda que el principal objetivo es satisfacer al cliente. En resumen, calidad son todas las características de un servicio que cumple con satisfacer todas las necesidades que tiene cada cliente.²¹

2.2.2 Conceptualización del Termino Calidad

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se ha definido como “qué tan adecuado es para el uso” algunas de estas definiciones son las que se demuestran a continuación:

- Calidad es el resultado de comparación de las expectativas y percepciones (Harrington, 1989, Zeithmal, 1991).
- La calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente (Espeso y Harvey, 1994).
- Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor (Juran y Gryna, 1993).
- Edward W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.

En todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera u otra el hecho de que la calidad está en función de la percepción del cliente. La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que surge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los clientes.²⁴

2.2.3 Calidad de Atención en Salud

La calidad de la atención en salud está definida como los mayores beneficios de acuerdo a las necesidades propias de cada individuo y los menos riesgos posibles que pueda recibir el paciente. Es decir, calidad en un sistema de salud debe contar con servicios de fácil acceso y de equidad, el nivel profesional debe ser excelente y la satisfacción del usuario.¹⁵

Cada persona que integra el sistema de salud tiene una percepción diferente (paciente, prestador, asegurador o entidad rectora) haciendo énfasis aquellos aspectos que más valora cada uno.

Para evaluar la valoración de la calidad se tiene en cuenta diferentes aspectos desde la amabilidad y la disponibilidad, la infraestructura, el tiempo que transcurre entre el momento que se inicia el servicio y se termina, las posibles complicaciones que se presentan en el proceso de la atención, la efectividad del servicio, el nivel de conocimientos del prestador, la actualización de la tecnología estas son características que facilitan en la evaluación y así determinar su valoración.

De acuerdo a lo anterior el experto Donnabidian, Ruelas e Instituto de Medicina de los Estados Unidos CALIDAD EN SALUD es definido como la suma de los resultados de las dimensiones que la integran. El Instituto de Medicina de los Estados Unidos la atención en salud debe ser: eficiente, segura, equitativa, efectiva, oportuna y centrada en el paciente.

Toda empresa de salud tiene el deber de comprometerse con sus clientes en brindarles un servicio de buena calidad garantizando el cumplimiento de todas dimensiones establecidas por la propia empresa. Este servicio prestado debe ser eficiente, seguro, equitativo, oportuno, centrada en el paciente y que el grupo humano que atiende sea competente.¹⁵

- Calidad en la Atención Odontológica

Calidad en atención odontológica hoy en día es una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea una atención privada o pública. Calidad de atención odontológica se define a través de cinco elementos que son excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en salud.¹⁶

Muchos consideran que calidad en la odontología es una especialidad dentro de la medicina humana quedando la odontología de una manera implícita. No hay muchos estudios que definan calidad de la atención odontológica y mucho menos su evaluación ya que esta tiene sus propias características y particularidades.¹⁷

- Escala SERVQUAL

SERVQUAL es un modelo de Calidad de Servicio que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo objetivo es mejorar la calidad del servicio ofrecido por una empresa. SERVQUAL es el cuestionario más usado para medir la calidad de un servicio, esta escala ha sido validada y probada, teniendo un alfa de Cronbach de 0,89. Este cuestionario para realizar la

evaluación de la calidad compara la diferencia entre las expectativas y las satisfacciones ambas contienen 22 items divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.¹⁸

- Elementos tangibles: Es todo elemento necesario con el cual se brinda un servicio como los equipos, instalaciones físicas y el personal de trabajo.
- Fiabilidad: Es todo conocimiento y habilidad que tiene el personal para realizar un trabajo que inspire en los clientes confianza.
- Capacidad de respuesta: el personal debe tener la capacidad de reaccionar inmediatamente ante cualquier problema o eventualidad antes y durante la atención.
- Seguridad: Se refiere a la habilidad del prestador del servicio de cumplir con la promesa de prestar el servicio adecuadamente.
- Empatía: El cliente espera una atención individual y afectuosa por parte del personal que le brinda el servicio.¹⁸

- El cuestionario SERVQUAL:

El cuestionario SERVQUAL está constituido por tres partes:

En la primera parte consta de 22 preguntas donde el usuario indicara su respuesta en una valoración del 1 al 7, se pregunta al cliente sobre las expectativas que tiene en referencia al servicio que se le brinda.¹⁸

En la segunda parte del cuestionario, se hace referencia a la percepción que ha obtenido el usuario en relación al servicio que brinda la empresa.

Finalmente, entre la expectativa y la percepción su evaluación se cuantifica respecto a los cinco criterios permitiendo ponderar las puntuaciones.

Las 22 preguntas están divididas en cinco dimensiones que hacen referencia a la evaluación de la calidad de un servicio, están agrupadas en: Elementos tangibles: 1 al 4, Fiabilidad: 5 al 9, Capacidad de respuesta: 10 al 13, Seguridad: 14 al 17 y Empatía: 18 al 22.¹⁹

- Satisfacción

Es la evaluación que se realiza al paciente acerca de calidad de la atención dada por la percepción que el mismo haga de acuerdo satisfagan sus propias expectativas.¹⁶

Uno de los límites de la satisfacción del paciente es no conocer las bases científico-técnicas de la atención odontológica, ya que muchas veces esperan y exigen cosas que el profesional no puede proporcionar, por lo que sus juicios referentes a ese aspecto no son válidos para la medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.¹⁶

La satisfacción de un cliente se puede dar en tres situaciones: la primera es donde el cliente recibe el servicio por primera vez de una forma efectiva y eficaz. En este primer momento no existen malos entendidos logrando un intercambio favorable.¹⁹

En la segunda puede ocurrir un error al momento de brindar el servicio, el proveedor lo identifica y lo soluciona en el mismo instante. Buscando que el cliente se sienta satisfecho a pesar del inconveniente. ¹⁹

Por ejemplo, que el paciente haya tenido que esperar un largo rato en la sala de recepción para ser atendido y algún miembro del consultorio se haya acercado para explicarle con mucha cortesía los motivos de la demora y las disculpas del caso con una taza de café o una buena revista.¹⁹

El tercer momento es cuando se ha fallado en las dos primeras, el cliente realiza una queja (verbal o escrito) y el proveedor tiene la capacidad de cambiar esta mala experiencia en una buena relación.¹⁹

- Percepción

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción es dada por la persona ya que él, selecciona, organiza e interpreta toda la información que ha percibido durante el proceso el servicio brindado creando una imagen para su exterior.

Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad se debe tener en cuenta diferentes aspectos (símbolos, signos verbales, gestos, expresiones)

que influyen ya que cada uno de estos tienen un papel fundamental que acompañan al servicio y así proporcionar una gran calidad de atención al individuo.²⁰

- Expectativa

Es todo aquello que el cliente espera al recibir de un servicio, estas son cambiantes, intangibles y son de forma imprevista. El nivel de satisfacción de una persona es comparar la percepción con la expectativa es decir el valor percibido y las expectativas formadas del mismo cliente.²¹

Satisfacción del Cliente y tipos de expectativas del servicio

Satisfacción del cliente es el grado de diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción que el usuario ha obtenido con respecto al servicio o producto brindado por una empresa. Esto quiere decir que el usuario se encontrará satisfecho cuando su percepción del servicio brindado concuerde o supere sus propias expectativas. Muchas empresas no tienen claro lo que el cliente desea brindando un servicio de acuerdo a sus propias opiniones, es por eso que son pocas las empresas que se ponen en la posición del cliente para obtener una idea clara de las necesidades y lograr la satisfacción de cada uno.²¹

Expectativa es todo lo que el cliente espera obtener cuando hace uso del servicio o producto, estas pueden cambiar porque son creadas de una forma imprevista e intangible. El nivel de satisfacción de una persona se mide entre la

diferencia de las expectativas formadas por el mismo y el valor percibido (percepciones) de los clientes, de este modo, si las percepciones superan a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.²¹

En la actualidad hay muchas empresas que tienen la idea que la creación de sus productos son excelentes alcanzado las expectativas de los usuarios, siendo difícil que ellos puedan estar insatisfecho. Para lograr la satisfacción del cliente debe abordar las necesidades, expectativas del cliente no de la empresa de nada vale crear un producto perfecto sino va cumplir con lo que necesita el cliente.²¹

Satisfacción = percepción – expectativa

Evaluar percepción es obtener como resultado la satisfacción e insatisfacción del cliente, cuando la percepción sobrepasa las expectativas o necesidades el cliente estará muy satisfecho del producto, sino sobrepasa o es igual el cliente estará satisfecho y si está por debajo el cliente estará insatisfecho del servicio ofrecido.²¹

- Tipo de expectativas del servicio

Servicio esperado

Es todo lo que el cliente espera recibir cuando se le brinde el servicio, es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe ser.²¹

Servicio deseado

La expectativa de este servicio son las esperanzas, deseos y beneficios de cada cliente, cuando no se llega a cumplir el cliente estaría insatisfecho y no regresaría para adquirir nuevamente del servicio.²¹

Servicio adecuado

Es el umbral del servicio aceptable, es decir el nivel en que el cliente está dispuesto a aceptar, son las expectativas mínimas que el cliente podría aceptar esto refleja el nivel de servicio de acuerdo a sus experiencias con los servicios.²⁶

Existe una zona de tolerancia entre el servicio deseado y el servicio adecuado.

Zona de tolerancia

Es la diferencia en cómo se aplica el servicio, por ejemplo, cada uno del personal brinda el servicio de diferente forma, de tal manera que el cliente es sensato aceptando las diferencias.²¹

Zona de Tolerancia

Es la expectativa mínimo tolerable, cada cliente tiene diferentes zonas de tolerancia, en algunos es más estrecha, orientándose a estar insatisfecho (debajo del servicio adecuado), hay otros que es más amplia y se orientan en estar más satisfecho (por encima del servicio deseado).

- Estados de satisfacción del cliente

Según Coine existen 5 estados de satisfacción del cliente:

- Satisfacción: el servicio o trabajo se desarrollado correctamente siendo el esfuerzo el esperado es decir las expectativas llegan hacer iguales sin lograr de superarlas.
- Irritación: el servicio o trabajo se ha concluido y la conducta de la persona que brinda el servicio no es la adecuada.²¹
- Insatisfacción: el servicio o trabajo no logrado tener triunfo.
- Enfado: el servicio o trabajo ofrecido no logrado tener éxito, contando con la ayuda del cliente o teniendo culpa la persona que presta servicio.
- Excitación. El cliente tiende a llevarse una imagen agradable, donde las expectativas son bajas logrando un mayor éxito o el nivel esperado ha logrado tener un esfuerzo alto.

2.3 Definición de términos básicos

1. SERVQUAL: cuestionario que define la calidad de un servicio basado entre la expectativa y la percepción.⁴

Infraestructura: todo elemento que es necesario para formar una organización.⁴

2. Empatía: es la capacidad o habilidad que tiene una persona para relacionarse con otros y conformar grupos. ²³

3. Manejo del dolor: es el resultado de una excitación o estimulación dado por un tipo de dolor. Este síntoma resulta muy valioso para el diagnóstico de muchas enfermedades. ²⁴

4. Evaluación: es la valoración de conocimientos, actitud y rendimientos de una persona o de un servicio comparando los resultados con un patrón de referencia, para verificar la mejora de la atención de la salud a los usuarios.⁴

5. Resultado: Es el informe final del estado de salud del paciente. ²⁵

Accesibilidad: tener acceso a algo. ²⁶

6. Percepción del Usuario. - es todo lo que percibe el cliente cuando se le brinda el servicio cumpliendo con todo lo que se le ha ofrecido.⁴

Capacidad: es la suficiencia de tener guardado en su interior algo (cosas o aptitud).²⁷

7. Capacidad de respuesta: habilidad para poder enfrentar rápido algún problema o situación.²⁷

8. Percepción del Usuario. - es todo lo que percibe el cliente cuando se le brinda el servicio cumpliendo con todo lo que se le ha ofrecido.⁴

9. Confiabilidad: es el resultado que se ha obtenido en un tiempo el cual se analiza con otro que se realizado en otro momento.²³
10. Edad: Tiempo de existencia desde el nacimiento.²⁴
11. Expectativa del Usuario: es todo lo que el usuario espera del servicio, está formado por experiencias, necesidades, comunicación boca a boca e información externa.⁴
12. Equidad: Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece sin exceder o disminuir, justicia, imparcialidad en un trato o un reparto. Tratar a todos por igual respetando y teniendo en cuenta sus diferencias.⁵
13. Sexo: variable que distingue en los seres humanos como mujer y/o hombre.⁵
14. Tangibles: que se pueda percibir de manera precisa.⁴

CAPÍTULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis

Por ser el tipo de investigación descriptivo el siguiente trabajo de investigación no tendrá hipótesis.

3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Instrumento	Tipo de Variables
Percepción	Fiabilidad	.Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno	Nominal	Cuestionario de SERVQUAL modificada por el MINSA con adaptación a la presente investigación	Cualitativo Categórico
	Capacidad de Respuesta	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
	Seguridad	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
	Empatía	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno			

		.Muy bueno .Extremadamente bueno			
	Elemento Tangibles	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
Expectativa	Fiabilidad	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno	Nominal		Cualitativo Categorico
	Capacidad de Respuesta	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
	Seguridad	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
	Empatía	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			

	Elementos tangibles	Extremadamente malo .Muy malo .Malo .Regular .Bueno .Muy bueno .Extremadamente bueno			
--	---------------------	--	--	--	--

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo de Estudio:

El presente estudio será de tipo observacional, prospectivo, transversal, descriptivo, no experimental.

4.1.2 Nivel de Investigación:

El trabajo de investigación es cualitativo.

4.2 Diseño muestral:

4.2.1 Población

Estuvo conformada por todos los pacientes adultos atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas – Lima, durante mayo a setiembre de 2017.

4.2.2 Muestra

Estuvo conformada por 100 pacientes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando los siguientes criterios:

Criterios de inclusión

- Pacientes nuevos y continuadores que sean atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Paciente que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes que no deseen participar en la investigación
- Pacientes que no hayan sido atendidos en la clínica

- Pacientes mayores de 73 años.

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

Para la obtención de la información se realizó un documento a la Dirección de la escuela estomatológica para obtener el permiso y aplicar el cuestionario a cada paciente.

La técnica que se utilizó es el cuestionario de SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), este cuestionario a su vez se tuvo que adaptar para su aplicación en la Clínica Estomatológica. Por ello se tuvo que validar el instrumento mediante una prueba piloto a 30 pacientes y prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, evaluando la consistencia interna.

ANÁLISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

ASPECTO EVALUADO	ELEMENTOS	ALFA DE CRONBACH
Expectativa	22	0.951
Fiabilidad	5	0.876
Capacidad de Respuesta	4	0.876
Seguridad	4	0.837
Empatía	5	0.827
Elementos Tangibles	4	0.895
Percepción	22	0.892
Fiabilidad	5	0.753
Capacidad de Respuesta	4	0.794
Seguridad	4	0.751
Empatía	5	0.691
Elementos Tangibles	4	0.593
Global	44	0.924

Fuente propia del investigador

Finalmente se prosiguió a realizar la encuesta SERVQUAL modificada validada, que consta de dos partes. En la primera se incluirán los 22 ítems relacionados todos a la expectativa "deseado" como el "adecuado", en el

segundo bloque, estas 22 afirmaciones serán las percepciones del cliente donde evaluamos tanto el servicio “calidad percibida del servicio”, distribuidas en cinco dimensiones de la evaluación de la calidad. Cada cuestionario está compuesto por 22 declaraciones numeradas:

1 a 5 = Fiabilidad

6 a 9 = Capacidad de Respuesta

10 a 13 = Seguridad

14 a 18 = Empatía

19 a 22 = Elementos Tangibles

4.4 Técnicas de procesamiento de la información

Con la información obtenida de la ficha de recolección de datos primero se obtuvo el puntaje de cada pregunta con un puntaje mínimo 1 y máximo 7 en seguida se calculó el total de cada dimensión que es la suma de todas las preguntas que tiene cada dimensión que habría un puntaje mínimo de 4 y máximo de 35 por lo que si en toda la dimensión suma de 4 a 20 se considera insatisfecho mientras si se obtiene 17 a 35 está satisfecho.

ASPECTO	PREGUNTAS	INSATISFECHO	SATISFECHO
Fiabilidad	5	De 5 a 20	De 21 a 35
Capacidad de Respuesta	4	De 4 a 16	De 17 a 28
Seguridad	4	De 4 a 16	De 17 a 28
Empatía	5	De 5 a 20	De 21 a 35
Aspectos Tangible	4	De 4 a 16	De 17 a 28
Global	22	De 22 a 88	De 89 a 154

Regla de Stugers

Luego se calculó los resultados de todos los pacientes encuestados para ser tabuladas e ingresadas en el programa SPSS versión 21, para el análisis estadístico.

4.5 Técnicas de estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Con la información que se obtuvo de la ficha de recolección de datos se realizó gráficos, tablas que serán tabuladas e ingresadas en el programa SPSS versión 21, para el análisis estadístico.

4.6 Aspectos éticos contemplados

- Se reservó los datos personales de cada paciente.
- Los pacientes llenaron y firmaron un consentimiento informado.
- Se solicitó el permiso a Dirección de la escuela para aplicar el estudio en la Clínica Estomatológica

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos, dibujos, fotos, tablas, etc

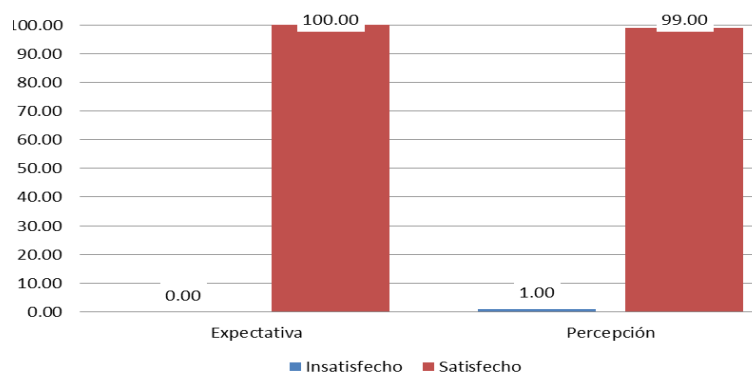
Tabla N° 01: Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017- I.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	1 (1.00)
Satisfecho	100 (100.00)	99 (99.00)

Fuente propia del investigador

La percepción y expectativa de la calidad de atención, se encontró que existe muy leve discrepancia entre lo que se espera y lo que en verdad percibe en la atención, aunque la expectativa es superior a la percepción se puede identificar que la gran mayoría se encuentra satisfecho (99.00%)

Gráfico N° 01: Percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017- I



Fuente propia del investigador

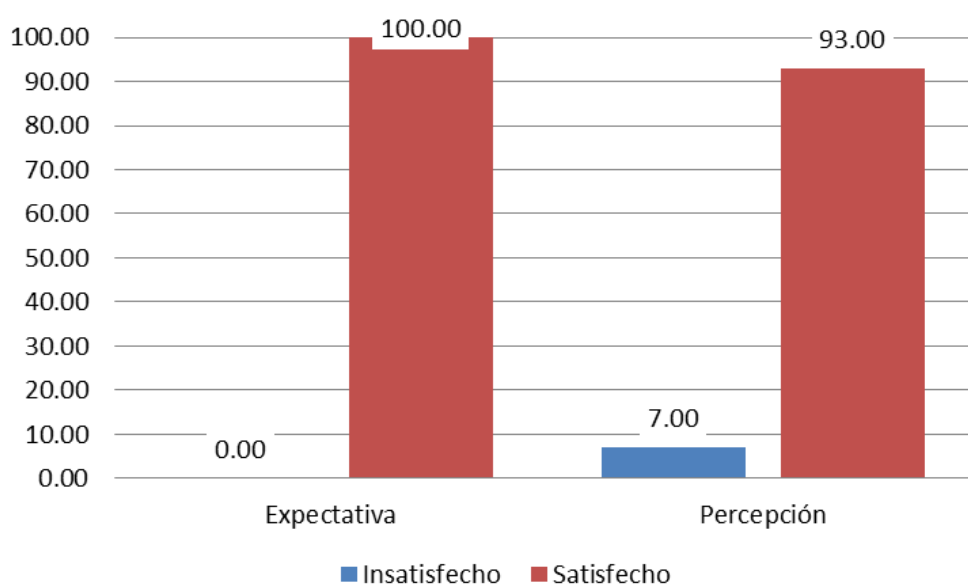
Tabla N° 02: Percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

NIVEL DE FIABILIDAD	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	7 (7.00)
Satisfecho	100 (100.00)	93 (93.00)

Fuente propia del investigador

La percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad indica que, aunque hay altas expectativas (100%), existe un (7%) de pacientes cuya percepción es de insatisfacción.

Gráfico N° 02: Percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.



Fuente propia del investigador

Tabla N° 03: Percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad

Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

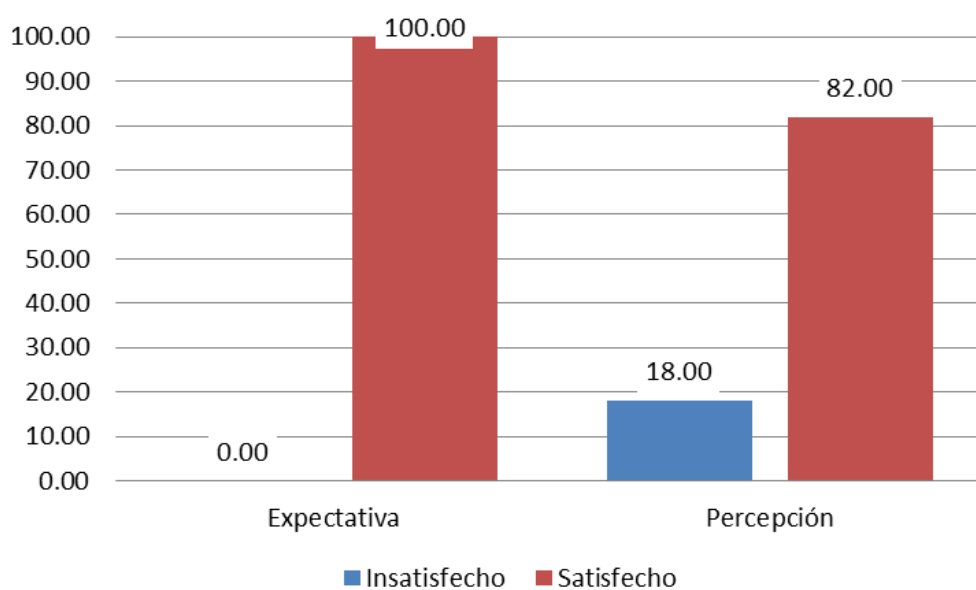
NIVEL DE CAPACIDAD DE RESPUESTA	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	18 (18.00)
Satisfecho	100 (100.00)	82 (82.00)

Fuente propia del investigador

La percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta indica que, aunque hay altas expectativas (100%), existe un (18%) de pacientes cuya percepción es de insatisfacción.

Gráfico N° 03: Percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad

Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.



Fuente propia del investigador

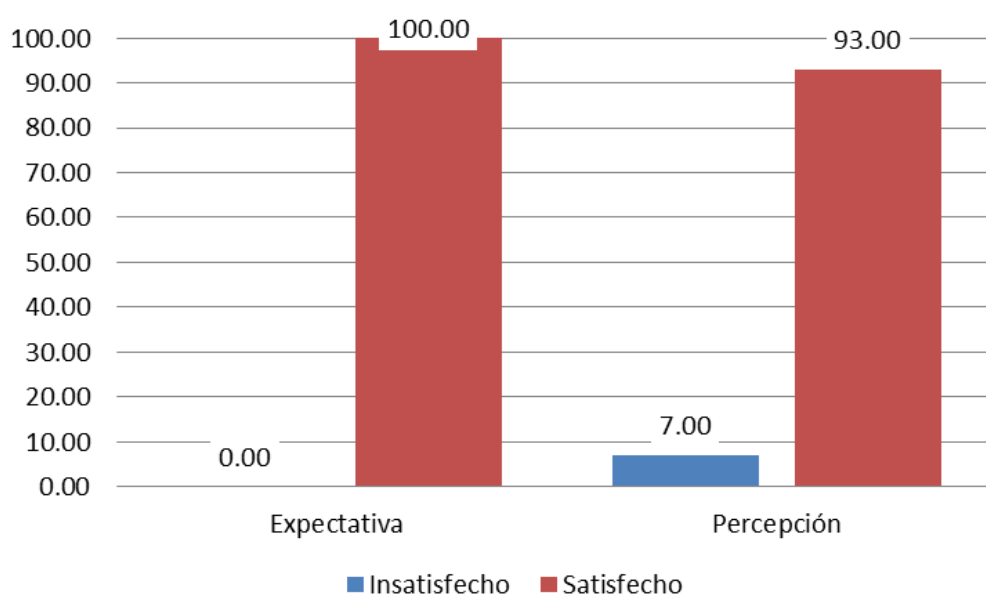
Tabla N° 04: Percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

NIVEL DE SEGURIDAD	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	7 (7.00)
Satisfecho	100 (100.00)	93 (93.00)

Fuente propia del investigador

La percepción y expectativa según la dimensión de seguridad indica que, aunque hay altas expectativas (100%), existe un (7%) de pacientes cuya percepción es de insatisfacción.

Gráfico N° 04: Percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.



Fuente propia del investigador

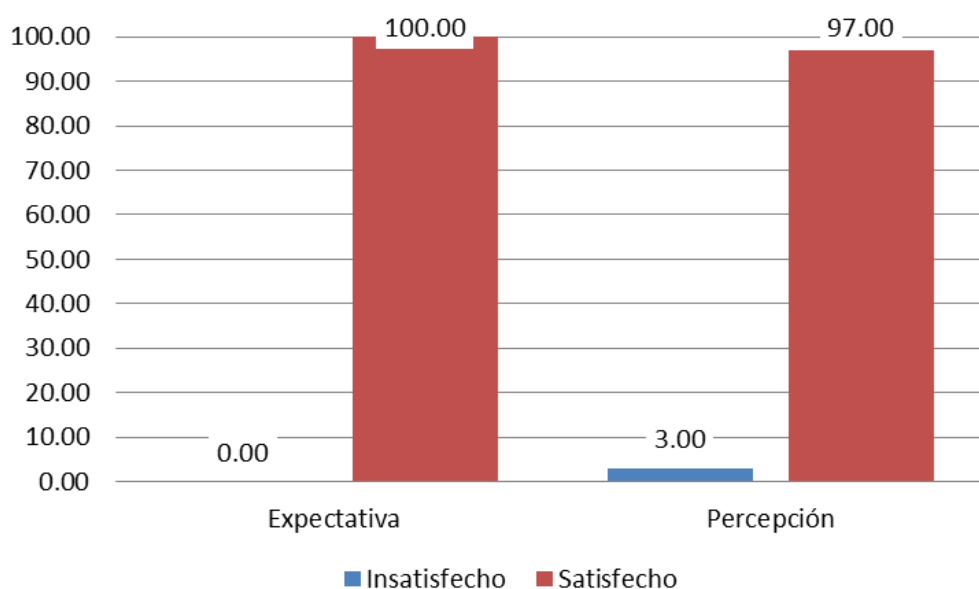
Tabla N° 05: Percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

NIVEL DE EMPATÍA	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	3 (3.00)
Satisfecho	100 (100.00)	97 (97.00)

Fuente propia del investigador

La percepción y expectativa según la dimensión de empatía indica que, aunque hay altas expectativas (100%), existe un (3%) de pacientes cuya percepción es de insatisfacción.

Gráfico N° 05: Percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.



Fuente propia del investigador

Tabla N° 06: Percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad

Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.

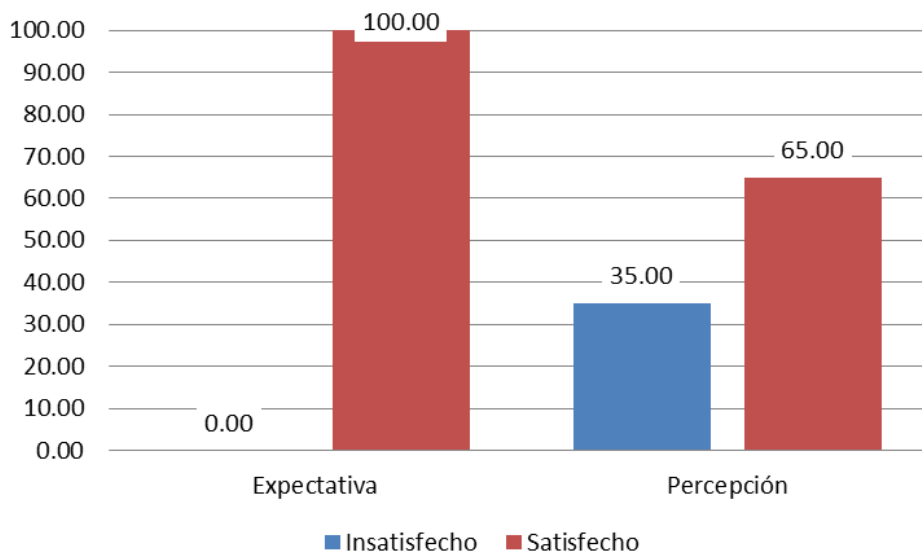
NIVEL DE ELEMENTOS TANGIBLES	EXPECTATIVA n (%)	PERCEPCIÓN n (%)
Insatisfecho	0 (0.00)	35 (35.00)
Satisfecho	100 (100.00)	65 (65.00)

Fuente propia del investigador

. La percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles indica que, aunque hay altas expectativas (100%), existe un (35%) de pacientes cuya percepción es de insatisfacción.

Gráfico N° 06 Percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad

Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I.



Fuente propia del investigador

5.4 Discusión

En el presente estudio se encontró que la percepción del paciente con mayor puntaje es la dimensión de empatía y la dimensión de menor puntaje es la dimensión de elementos tangibles a diferencia del trabajo de Chávez R. (2016)¹⁵ en busca de evaluar la calidad de atención nos muestra que la percepción de la calidad de atención en la especialidad de careología y endodoncia resultó con mayor puntaje, la dimensión de elementos tangibles y menor puntaje, la dimensión de seguridad, no encontrándose coincidencia ya que dicho autor evalúa la calidad en una clínica especializada en careología y endodoncia a diferencia de nuestro trabajo que ha sido aplicado en una Clínica Estomatológica Integral.

Entre los estudios realizados en hospitales Trejo C. (2016)¹⁶ describe que el porcentaje más alto de insatisfacción fueron la dimensión de confiabilidad y empatía, siendo el puntaje más bajo, el de muy satisfecho, en la dimensión de velocidad de respuesta. También se encontró diferencias con el estudio realizado por Camba N. (2014)¹³ debido al uso de otras variables y su aplicación en un ámbito hospitalario.

En el estudio presentado, la percepción del paciente fue de satisfacción en un 99% y en relación a las 5 dimensiones, también tuvieron resultados satisfactorios, coincidiendo con el estudio de Collao V. (2016)⁹ quien tuvo como objetivo evaluar la percepción del paciente frente a la calidad del servicio y nos muestra que el 92.4% está satisfecho con la calidad del servicio y en las 5

dimensiones existe un nivel satisfactorio. En ambos estudios presentan un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio debido a la aplicación del mismo instrumento, también se encontró semejanza con el estudio de Alfaro Z. (2013)¹¹ quien concluyó que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica presentan un alto nivel de satisfacción de la atención (97.8%).

El estudio realizado en la Clínica de la Universidad Alas Peruanas – Surco Lizarraga M. (2016)¹⁷ concluye que el nivel de calidad según la percepción en el servicio de la clínica corresponde a un 42% medianamente satisfecho a diferencia de nuestra investigación que se aplicó en las mismas instalaciones se obtuvo un 99% satisfecho, no encontrándose coincidencia debido que la muestra de dicho autor es menor.

Entre los estudios realizados en provincias Zurita R. (2016)¹⁸ concluye que en la Clínica de la Universidad A las Peruanas filial Chiclayo la calidad de atención es de $64,61 \pm 2,96$ antes de ser atendidos (expectativa), fue alta mientras que se obtuvo un puntaje promedio de $67,22 \pm 2,51$ después de ser atendido (percepción), existiendo diferencia significativa entre ambas mediciones ($p < 0,05$) siendo la percepción mayor que la expectativa, no encontrándose coincidencia debido a que nuestro estudio no relaciona estas dos variables además que la muestra de dicho autor fue baja y por la aplicación de la prueba de T student que es para muestras relacionadas.

Otro estudio realizado en provincia Ruiz C. (2015)¹⁴ concluye que la calidad de atención y expectativa general de la Clínica de Alas Peruanas filial Huacho es buena y que la calidad de atención que recibieron los pacientes en relación a sus expectativas fueron superadas encontrado coincidencia en nuestra investigación ya que la expectativa general es satisfactoria pero no se encontró coincidencia en la calidad de atención en relación a las expectativas debido a que en nuestro estudio no relacionamos esta variable y también la muestra es mal alta.

El cuestionario de SERVQUAL es el más usado para medir satisfacción como en la investigación de Moran M. (2013)¹² donde indica que el nivel de calidad según la percepción fue un 95% muy buena y un 80% buena, de acuerdo a la expectativa, y el análisis de las expectativas en relación a las percepciones demostró que la dimensión de elementos tangibles fue moderada-alta y las demás satisfactorias, por otro lado, en la presente investigación, la calidad según la percepción es 99% satisfactoria y expectativa 100% satisfactoria, sin embargo, en la dimensión elementos tangibles es moderado-alto y el resto de dimensiones son satisfactorias, lo cual evidencia coincidencias con el trabajo de del autor por las mismas variables, el instrumento SERVQUAL y los valores dados.

En la investigación presentada, el 99% se encuentra satisfecho y en relación al sexo, ambos géneros sin modificar la valoración. En edad, a partir de 59 años se encuentran insatisfechos, a diferencia de Lora S. et al (2016)¹⁰ ya que en su

estudio muestra que el 99,3% se encuentran satisfechos, sin embargo, no se encontró relación estadísticamente significativa ($p>0,05$) al relacionar satisfacción y calidad en los pacientes con las variables edad y sexo. Lo cual indica una coincidencia en la satisfacción de la atención, pero no hay relación respecto a la edad y sexo debido que la muestra de dicho autor es más grande.

En el estudio internacional del país de Ecuador el autor Viteri O. (2015)⁸ en su trabajo manifiesta que la calidad de atención percibida el 75% se encontraba satisfecho de la atención y un 25%, no conforme, en lo que se refiere a seguridad el 93% estaba satisfecho y el 7% regular, encontrando una coincidencia en nuestro estudio ya que la atención percibida es un 99% satisfecho y en relación a la dimensión de seguridad donde el 97% de pacientes estuvieron satisfechos y el 3% insatisfechos esto es dado ya que se aplicó una encuesta para determinar la calidad de atención.

Otro estudio realizado en el país de Ecuador el autor Guerra G. (2015)⁹ concluyó que el nivel de percepción de la calidad de atención en pacientes entre 25 y 45 años fue buena y el nivel de satisfacción de los pacientes entre 25 y 45 años fue satisfactoria, coincidiendo con el resultado del presente trabajo, ya que los pacientes insatisfechos son mayores de 59 años y los demás se encontraron satisfechos, debido a que el grupo etario utilizado en el trabajo del autor es más específico. También encontramos que el autor Coyago S. (2014)⁷ que realizó un trabajo de Investigación en la misma universidad concluyó que de las 5 dimensiones la de mayor valoración fue confiabilidad y

mas bajo seguridad teniendo como indicadores muy bueno y bueno a diferencia de nuestro trabajo la que obtuvo mayor puntuación fue empatía y menor elementos tangibles con un indicador de satisfecho, podemos ver que en referencia a los indicadores son favorables en dichos trabajos pero de acuerdo a la mayor y baja valoración de resultados es diferente ya que la muestra que utilizo dicho autor es menor y los indicadores de su estudio son diferentes a la de nuestra investigación.

En el estudio realizado por Araya V et al. (2013)⁶ se concluyó que al determinar la calidad del servicio odontológico la dimensión de fiabilidad es el más alto y empatía el más bajo a diferencia del estudio presentado, cuyo resultado evidenció que la dimensión más alta fue empatía y la más baja fue elementos tangibles, no encontrándose relación entre los resultados ya que el instrumento fue SERVQUAL en nuestra investigación y el que se aplicó en el trabajo de dicho autor fue SERVPERF utilizando una muestra muy alta.

CONCLUSIONES

- La percepción y expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017 – I fue satisfactoria
- La percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I fue satisfactoria.
- La percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I fue satisfactoria.
- La percepción y expectativa según la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I fue satisfactoria.
- La percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I fue satisfactoria.
- La percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I fue satisfactoria.

RECOMENDACIONES

A la Administración de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima, implementar procesos de capacitación y evaluación continua para mantener la atención satisfactoria en las dimensiones con resultados altos y a la vez mejorar las dimensiones con resultados satisfactorios no tan altos de la Clínica.

A la Administración de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima, se le sugiere coordinar con la asignatura de administración el abordaje del tema de Calidad de Servicio, para lograr un mayor desarrollo en los alumnos aplicando técnicas de administración como el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y estrategias competitivas.

A la Administración de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima, implementar un sistema de reclamos y sugerencias para el usuario interno y pacientes en forma permanente (buzón de sugerencias en la clínica o mediante una página web) y así recibir las sugerencias de los usuarios para la mejora continua del servicio brindado en la Clínica.

A los bachilleres y futuros investigadores de estomatología, realizar estudios de investigación sobre la calidad de atención utilizando nuevos métodos aplicativos como SERVPEF O Marketing Mix y otras variables.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Vilca V. Calidad de Atención en el servicio de odontología, desde la percepción del usuario. [Internet] [citado Ene 2014]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-atencion-servicio-odontologia-percepcion-del-usuario.shtml>.2013
2. Elizondo J, Quiroga.A, Palomares.PI, Martínez González GI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Facultad de Odontología. Revista de la Facultad de Salud Pública y Nutrición [Internet]. 2011 Ene-mar [citado Ene 2014];12(1). Disponible en: http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html
3. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300018
4. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médico de apoyo. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
5. Rodríguez V, M Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Disponible en : http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm%282%29.pdf

6. Araya Vallespir, C., Bustos Leal, A., Castillo, F., Oliva Belmar, P., & Araya Gozalvo, J. (2012). Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles: Talcahuano, Chile. *International journal of odontostomatology*, 6(3), 349-354. Disponible en : http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300018
7. Coyago.S. J.P (2014). Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Disponible en ; www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2812
8. Viteri Orozco, B. A. (2015). Evaluación de la Calidad de Atención percibida por el Usuario Externo de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 febrero 2015 (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo, 2015). Disponible en: http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41675/1/T061_31672053_T.pdf
9. Guamushig, G. J. V (2015). Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015 (Bachelor's thesis, Quito: UCE). Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4978/1/T-UCE-0015-178.pdf>
10. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos

en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016;12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378. Disponible en: [file:///C:/Users/MILU/Downloads/1378-3624-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MILU/Downloads/1378-3624-2-PB%20(1).pdf)

11. Alfaro Z. A (2013) Satisfacción Del Paciente Con La Atención Odontológica En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional De Trujillo 2013 Disponible en : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/581>

12. Morán Morán, S. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de servicio por los pacientes atendidos en la especialidad de carielogía y endodoncia de la Universidad Científica del Sur. Disponible en: http://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/UCS/266/TE_Moran-Moran.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Nolasco, L. J. C. (2014). Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. In Crescendo, 5(2), 173-180. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5127654.pdf>

14. Ruiz, C. C. J. A (2015) Calidad de atención y expectativa de los pacientes que acuden a la Clínica Docente Estomatología de la Universidad Alas Peruanas filial Huacho durante el periodo noviembre- diciembre 2015. Disponible en: <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/2350>

15. Rivas, C. A. C. Calidad De Atención Del Servicio De Odontología De La Universidad De San Martín De Porres Lima 2016. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1/CHAVEZ_CA.pdf

16. Trejo Del Castillo, C. Y. (2016). Calidad de atención en pacientes adultos del Seguro Integral de Salud que acuden al Departamento de

- Odontoestomatología. Hospital Carlos Lanfranco La Hoz. Setiembre–
Noviembre. Puente Piedra. Lima 2015. Disponible en :
http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41675/1/T061_31672053_T.pdf
17. Lizarraga M. S. B (2016) Calidad de atención según la percepción del
paciente en el servicio de la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad
Alas Peruanas – Surco 2016. Disponible en :
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/2466>
18. Zurita R.E.B (2016) Calidad de atención en pacientes atendidos en la
clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas -
Filial Chiclayo - en octubre del 2016 Disponible en :
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/5222>
19. Collao V. J.F (2016) Estudio de la percepción del paciente frente a la
calidad de servicio de la clínica dental docente de la Universidad Alas Peruanas
– Piura en el Período Académico 2016 – I Disponible en :
<http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/4370>
20. Copyright Organización para la Excelencia de la Salud ©. Calidad en salud
[sede Web] actualización 26 de mayo 2016. Disponible en:
<http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
21. García.C, Chengueyen, M y Mormontoy, W. Satisfacción del usuario con los
servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores
sociodemográficos asociados. 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim.,
págs. 4(1): 7 -13.

22. Dierssen, T, y otros. Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. Vol 32(3): 317 - 325.
23. El Modelo de SERVQUAL de calidad de servicio. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
24. Zambrano, F. El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. 2005, Revista de Salud Pública y Nutrición. Ed especial No 7.
25. Deming, W. Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, 1989.
26. Calidad de servicio. Marco Teórico capítulo 2. Disponible en: http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_58_123_23_494.pdf
27. Molina, M. La calidad en la atención médica. 2004, Med Leg Costa Rica, pág. Vol. 21. No 1.
28. Oliva, C e Hidalgo.C. Satisfacción usuaria: Un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en riesgo psicosocial, en la atención primaria. 2004, PSYKHE, págs. Vol 13 (2): 173 - 186.
29. Begazo, J. ¿Cómo medimos el servicio? 2006, Gestión del tercer milenio. Rev de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas - UNMSM (Lima), pág. Vol 9 No 18.

30. Duque, E. Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. 2005, INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Universidad Nacional de Colombia.
31. Rossell. K. Nivel de satisfacción de los egresados de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente - 2003 [Tesis de grado]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia.
32. Mclauchlan. A Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – Agosto 2002. [Tesis de grado]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia.

ANEXOS

ANEXO 1: Carta de presentación



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



Pueblo Libre, 03 de Mayo del 2017

CD. DAMARIS CANDELARIA LOYOLA ZEGARRA
Administradora de la Clínica

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada VIDAURRE ATO, MILUSKA ISAMAR, con código 2011145688, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: "PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – LIMA DURANTE EL AÑO 2017 - I"

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,



UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

C.C.
Dr. Ronny Gonzales Vilchez
CD, Fernando Avila Napan

ANEXO 2: Constancia del desarrollo de la investigación



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



Pueblo Libre, 03 de Mayo del 2017

CD. DAMARIS CANDELARIA LOYOLA ZEGARRA
Administradora de la Clínica

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada VIDAURRE ATO, MILUSKA ISAMAR, con código 2011145688, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: "PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – LIMA DURANTE EL AÑO 2017 - I"

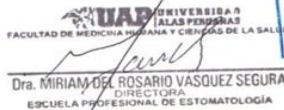
A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,


Dr. RONNY GONZALES VILCHEZ


65-05-17


Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

C.C.
Dr. Ronny Gonzales Vilchez
CD, Fernando Avila Napan


UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA
ADMINISTRACIÓN
ROVEIDO
Pasa a: Dr. Gonzales
Para: Lic. Brila
Fecha: 7/5/17 Firma: Damaris


UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA
04 MAY 2017
RECIBIDO
HORA: 9:10 AM FIRMA: Damaris

ANEXO 3: Consentimiento informado



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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:.....con
N° de DNI....., de la ciudad de Lima.

Que habiendo sido informado(a) sobre los objetivos del Estudio Descriptivo, sobre la “PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLOGICA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-LIMA DURANTE EL AÑO 2017-I” que será realizado por la Bachiller Miluska Isamar Vidaurre Ato, de la Escuela Académico Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas de Piura, acepto participar voluntariamente a responder todo el cuestionario aplicado para ser evaluada en dicho estudio.

Firma y Huella



Lima, _____ de _____ del 2017.

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos



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

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN POR
 LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLOGICA
 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-LIMA DURANTE EL AÑO 2017-I

Nº:

INFORMACIÓN BÁSICA

Edad: _____ Sexo: _____ Nº de visitas: _____

Grado de instrucción: _____ Fecha de entrevista: ___/___/___

Tipo de atención: _____

Indicaciones: se tomaron en cuenta las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir el nivel de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue: (1) Extremadamente malo, (2) Muy malo, (3) Malo, (4) Regular, (5) Bueno, (6) Muy bueno, (7) Extremadamente bueno.

EXPECTATIVAS							
Califique las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera en la Clínica Estomatológica.							
Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
Que usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas.							
Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada.							
Que la atención se realice según el horario indicado por el operador.							
Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
Que el operador de la Clínica estomatológica cumpla con el tratamiento que ofrece.							
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
Que la atención en el área de caja sea rápida							
Que el personal de esta clínica estomatológica piense primero en el							

paciente.							
Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto.							
Que cuando usted presente algún problema o dificultad se resuelva inmediatamente.							
SEGURIDAD							
Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad.							
Que el operador le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
Que el operador que le atenderá le inspire confianza							
Que el médico que le atenderá le realice un examen completo y minucioso.							
EMPATÍA							
Que el operador que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
Que el personal de caja le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
Que la clínica estomatológica le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
Que usted comprenda la explicación que le brindara el operador sobre su salud o resultado de la atención.							
Que usted comprenda la explicación que el operador le brindara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud.							
ELEMENTOS TANGIBLES							
Que los carteles, letreros o flechas de la clínica estomatológica sean adecuados para orientar a los pacientes.							
Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (banacas y sillas) para comodidad de los pacientes.							
Que la clínica estomatológica cuente con baños limpios para los pacientes.							
Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							

PERCEPCIONES							
Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en la Clínica Estomatológica.							
FIABILIDAD	1	2	3	4	5	6	7
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
¿Su atención se realizó según el horario indicado por el operador?							
¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
¿El operador de la Clínica estomatológica cumple con el tratamiento que ofrece?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA							
¿La atención en el área de caja fue rápida?							
¿El personal de esta clínica estomatológica piensa primero en el paciente?							
¿El tiempo que usted espero para ser atendido en el consultorio fue corto?							
¿Cuándo usted presento un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
SEGURIDAD							
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
¿El operador que le atendió, le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
¿El operador que le atendió le inspiró confianza?							
¿El operador que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?							
EMPATÍA							
¿El operador que le atendió le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
¿El personal de caja le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
¿El personal de la clínica estomatológica le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
¿Usted comprendió la explicación que le brindo el operador sobre su salud o resultado de su atención?							
¿Usted comprendió la explicación que el operador le brindo sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
ELEMENTOS TANGIBLES							
¿Los carteles, letreros o flechas de la clínica estomatológica fueron adecuados para							

orientar a los pacientes?							
¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
¿La clínica estomatológica conto con baños limpios para los pacientes?							
¿El consultorio donde fue atendido conto con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Fuente: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” adaptada por Miluska Vidaurre Ato.

ANEXO 5. Validación del Instrumento



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Keyton Nobbeylla de la Cruz Huisselle
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Alas Peruanas
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: Instrumento de Evaluación
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Adrián A. Muro

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.										✓			
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.										✓			
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis										✓			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										✓			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Fecha: 28/03/17 DNI: 02850629 FIRMA DEL EXPERTO:

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: M. Armando Alvarado Regalado
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Universidad Alas Peruanas
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: Exposición
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Vidalaura Ato Titikay Isamar

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												✓	
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.												✓	
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.												✓	
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis												✓	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												✓	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.												✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis												✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.												✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Fecha: 04/04/14 DNI: 02884663 FIRMA DEL EXPERTO: 

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO : MG. CUETO MONROY GASTON KERVAN
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA : UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN : CUESTIONARIO
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO : VIDAURRE ADO MILUSKA ISAMOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.													✓
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Fecha: 31/03/17 DNI: 21437099 FIRMA DEL EXPERTO: 



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: M^g ALICIA DAVEA MORA PERAZO
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD FRANCISCA ROSSETTI
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN: CUENTARIO
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: VIOLETA ATO MOLUSKA I SOMAR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													✓
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.													✓
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.													✓
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96%

Fecha: 06/12/17 DNI: 07630899 FIRMA DEL EXPERTO:

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO
- 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA
- 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN
- 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO

ALBERTO HUAYLLASCO VERONICA
 U.A.P. - FUAL - T. 09A
 HRUSKA, ISAHAR VIDALORE STO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

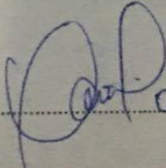
CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

85%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 4/12/17 DNI: 43648913 FIRMA DEL EXPERTO:  (COP 2565)

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO AGUERO ALVA José
 1.2 INSTITUCIÓN DONDE LABORA Universidad César Vallejo
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE LA EVALUACIÓN
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.											✓		
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.											✓		
3. ACTUALIZACIÓN	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.											✓		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.											✓		
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.											✓		
6. INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de las hipótesis.											✓		
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.											✓		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.											✓		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr las hipótesis.											✓		
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.											✓		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación. 90%

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

FECHA: 11/10/14 DNI: 07264854 FIRMA DEL EXPERTO: José Agüero Alva

ANEXO 6: Matriz de consistencia



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Título: “PERCEPCION Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCION POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-LIMA DURANTE EL AÑO 2017-I”

Formulación del Problema	Objetivos	Variables	Metodología, Población, Muestra, Instrumento
<p>Problema Principal ¿Cuál es la percepción y la expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I?</p> <p>Problema Secundarios ¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I?</p> <p>¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I?</p> <p>¿Cuál es la percepción y expectativa según</p>	<p>Objetivo Principal Evaluar la percepción y la expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I</p> <p>Objetivos Secundarios Identificar la percepción y expectativa según la dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I</p> <p>Determinar la expectativa y expectativa según la dimensión de capacidad de respuesta en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I</p> <p>Evaluar la percepción y expectativa según la</p>	<p>Percepción</p> <p>Expectativa</p>	<p>Tipo de estudio El presente estudio será de tipo observacional, prospectivo, transversal, descriptivo, no experimental.</p> <p>Tipo de investigación El trabajo de investigación es de tipo descriptivo.</p> <p>Población En esta investigación estará conformada por los usuarios adultos que son atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima.</p> <p>Muestra Estuvo conformada por 100 pacientes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando los siguientes criterios:</p>

<p>la dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I?</p> <p>¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I?</p> <p>¿Cuál es la percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año-2017-I?</p>	<p>dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I</p> <p>Determinar la percepción y expectativa según la dimensión de empatía en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año 2017-I</p> <p>Identificar la percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas-Lima durante el año-2017-I</p>		<p>Criterio de inclusión</p> <p>Pacientes nuevos y continuadores que sean atendidos en la clínica estomatológica universidad a las peruanas.</p> <p>Pacientes mayores de 18 años.</p> <p>Paciente que hayan firmado el consentimiento informado.</p> <p>Criterio de exclusión</p> <p>Pacientes que no deseen participar en la investigación.</p> <p>Pacientes que no hayan sido atendidos en la clínica.</p> <p>Pacientes mayores de 73 años.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de SERVQUAL modificada por el MINSa con adaptación a la presente investigación</p>
--	---	--	---

Anexo 7: Fotografías

Fotografía 01



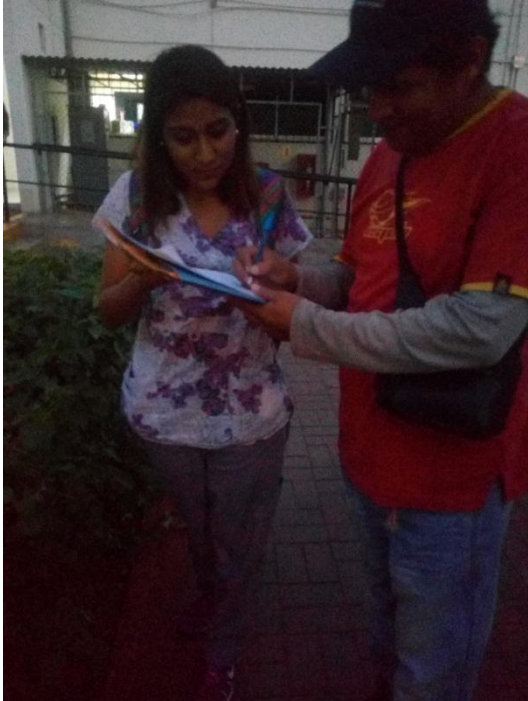
Explicando al paciente en que consiste el cuestionario.

Fotografía 02



Paciente llenando el cuestionario.

Fotografía 03



Realizando la encuesta a los pacientes de la clínica.

Fotografía 04



Realizando la encuesta a los pacientes de la clínica.

Fotografía 05



Pacientes esperando su atención en la sala de espera de la clínica.

Fotografía 06



Paciente llenando el consentimiento informado sentada en una grada.

Fotografía 07



Paciente resolviendo las preguntas del cuestionario.

Fotografía 08



Culminando la realización de las encuestas.

