



**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA  
CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA  
CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PNP  
ANGAMOS 2017**

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

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: RAMOS GOICOCHEA, ANDREA DEL  
ROSARIO**

**ASESOR: Mg. PÉREZ ALVARADO, OTTO ALEX**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

# **TESIS**

## **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PNP ANGAMOS 2017**

### **PRESENTADO POR:**

**BACHILLER:** RAMOS GOICOCHEA, ANDREA DEL  
ROSARIO

**ASESOR:** Mg. PÉREZ ALVARADO, OTTO ALEX

**AREA DE INTERÉS:** SALUD PÚBLICA  
ESTOMATOLÓGICA

**EJE TEMÁTICO:** PROMOCIÓN EN SALUD BUCAL

**LIMA-PERÚ**

**2018**

A mis padres por su apoyo incondicional, al jefe de la Clínica Odontológica por brindarme su permiso y a mi príncipe Junior por darme fuerzas y alentarme a continuar siempre

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiar mi camino y darme la fortaleza para concluir con la presente investigación ya que sin él nada sería posible, de igual forma gracias a mi asesor y docentes encargados por darme el apoyo y consejos necesarios en todo este trayecto

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas, por ser mi *alma mater* durante estos 5 años de carrera y por sus 21 años de vida institucional

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional, el cual tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes, mayores de 14 años, los cuales fueron elegidos de los diferentes consultorios de la Clínica odontológica. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que evaluó el nivel de calidad de la atención percibida, por los pacientes y la relación de ésta con los factores, donde para el análisis estadístico de los resultados se utilizaron las pruebas de Chi-cuadrado y Rho de Spearman donde si el valor es menor a 0.05, habrá relación significativa.

Los resultados obtenidos mostraron que los factores como género (0.507), edad (0.081), ocupación (0.122), grado de instrucción (0.582) y lugar de residencia (0.132) no tienen asociación estadísticamente significativa, y por ende no influyen significativamente en la percepción de la calidad.

En conclusión los factores observados en la presente investigación no influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos, pero dicha percepción es predominantemente buena.

**Palabras clave:** Calidad percibida; factores; usuario externo.

## **ABSTRACT**

The present research work is non-experimental, cross-sectional and correlational, which aimed to identify the factors that influence the perception of the quality of external users at the Specialized Dental Clinic PNP Angamos 2017. The sample consisted of 100 patients, over 14 years old, who were chosen from the different offices of the Dental Clinic. The instrument was used to evaluate the level of quality of the perceived attention, the patients and the relation of this with the factors, where for the statistical analysis of the results the Chi-square and Spearman's Rho tests are used where if the value is less than 0.05, possibility significant relationship.

The results obtained showed that the factors such as gender (0.507), age (0.081), occupation (0.122), degree of instruction (0.582) and place of residence (0.132) do not have statistically significant association, and therefore do not significantly influence the perception of quality.

In conclusion, the factors observed in the present investigation do not influence the perception of the quality of the external users of the Specialized Dentistry Clinic PNP Angamos, but this perception is predominantly good.

**Keywords:** Perceived quality; factors; external user.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	14
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema principal	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo principal	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Importancia de la investigación	19



1.4.2 Viabilidad de la investigación	20
--------------------------------------	----

1.5 Limitaciones del estudio	20
------------------------------	----

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes de la investigación	21
--------------------------------------	----

2.1.1 Antecedentes Internacionales	21
------------------------------------	----

2.1.2 Antecedentes Nacionales	25
-------------------------------	----

2.2 Bases teóricas	31
--------------------	----

2.2.1 Calidad	31
---------------	----

2.2.2 Servicios	33
-----------------	----

2.2.3 Calidad del Servicio	33
----------------------------	----

2.2.4 Calidad y Satisfacción	36
------------------------------	----

2.2.5 Percepción del paciente	37
-------------------------------	----

2.2.6 Medición de la calidad percibida del servicio	38
---	----

2.2.7 Escalas de Medición de la calidad del servicio	39
--	----

2.2.8 Factores que influyen en la percepción de la calidad	43
--	----

2.3 Definición de términos básicos	44
------------------------------------	----

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	46
--	----

3.1.1 Hipótesis principal	46
3.1.2 Hipótesis específicas	46
3.2 Variables; definición conceptual y operacional	47
3.2.1 Calidad percibida	47
3.2.2 Factores	47
<b>OPERACIONALIDAD DE VARIABLES</b>	48
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
4.1 Diseño metodológico	49
4.1.1 Tipo de diseño	49
4.1.2 Nivel de la investigación	49
4.2 Diseño muestral, matriz de consistencia	50
4.2.1 Población	50
4.2.2 Muestra	50
4.3 Técnicas de recolección de datos	50
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	52
4.5 Aspectos éticos	53
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	
5.1 Análisis Inferencial	56

5.2 Discusión	64
Conclusiones	73
Recomendaciones	74

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 1: Carta de presentación**

**ANEXO N°2: Constancia de recolección de datos**

**ANEXO N° 3: Instrumento de recolección de datos**

**ANEXO N° 4: Matriz de consistencia**

**ANEXO N° 5: Fotografías**

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

<b>Tabla No 1:</b> Relación entre el género y la calidad percibida	51
<b>Tabla No 2:</b> Relación entre la edad y la calidad percibida	53
<b>Tabla No 3:</b> Relación entre la ocupación y la calidad percibida	55
<b>Tabla No 4:</b> Relación entre el grado de instrucción y la calidad percibida	57
<b>Tabla No 5:</b> Relación entre el lugar de residencia y la calidad percibida	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Pág.

<b>Gráfico Nº 1:</b> Relación entre el género y la calidad percibida	52
<b>Gráfico Nº 2:</b> Relación entre la edad y la calidad percibida	54
<b>Gráfico Nº 3:</b> Relación entre la ocupación y la calidad percibida	56
<b>Gráfico Nº 4:</b> Relación entre el grado de instrucción y la calidad percibida	58
<b>Gráfico Nº 5:</b> Relación entre el lugar de residencia y la calidad percibida	60

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha vuelto de suma importancia para el profesional de salud la evaluación de la calidad, debido a que depende de esto para que se recomiende su servicio, donde desde una vista de mercado se han convertido en herramientas muy valiosas, los estudios de calidad de la atención, permitiendo la evaluación adecuada de la percepción del usuario externo.

Las empresas actualmente para obtener el conocimiento necesario de lo que desean sus clientes y cuáles son los índices de satisfacción crean distintas estrategias, es por ello que para lograr la satisfacción del usuario y poder saber cuáles son los factores que determinan el éxito y por consecuente obtener un buen clima laboral es necesaria e importante una evaluación periódica de la calidad percibida.

Siendo por esos motivos que la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos, con el fin de lograr la mejor atención para el personal policial y a sus familiares, otorgó el permiso para poder evaluar la existencia de factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos, la cual se llevó a cabo mediante la encuesta servQuos modificada para el uso odontológico, para con dicha información lograr el objetivo, sabiendo que la mejora constante le da al centro de salud una mejor reputación.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Actualmente a causa de la globalización, y a los cambios dados tanto económicos como sociales que intervienen directamente en el ambiente en que se desenvuelve la oferta y la demanda de los servicios de salud como el hecho de profesionales extranjeros que están ejerciendo en nuestro país o la existencia de pseudos odontólogos que resultan ser técnicos dentales que cobran mucho menos por los trabajos que ofrecen y los pacientes viendo más la parte monetaria que su salud van donde ellos, e incluido el creciente número de egresados en la carrera de estomatología y a que somos testigos del cambio que han tenido nuestros pacientes, teniendo un comportamiento estricto al elegir a su odontólogo y donde se realizará un tratamiento, viendo incluso que los pacientes se han vuelto más inteligentes para hacer uso de sus derechos, podemos llegar a decir que para obtener una afluencia de pacientes en nuestros consultorios debemos tener una mejora constante en la atención.

Por lo mencionado debemos considerar que para lograr el éxito en cuanto a la satisfacción en las áreas de servicios, un aspecto decisivo es la calidad. La calidad que le damos a nuestros pacientes es el punto clave y ahora ya no es una obra de bien o un principio ético sino una exigencia ya que también han aumentado en número los organismos que controlan y regulan de manera obligatoria nuestro actuar, debemos tener calidad para desarrollar un trabajo, calidad en los materiales e instrumentales que usamos, calidad en el lugar donde nosotros desenvolvemos, calidad incluso en cómo nos vemos es decir

nuestra apariencia, todo ello influye en la percepción que tiene el paciente y es por ello que hace algunos años los países desarrollados para definir la calidad en la atención sanitaria han tenido como referencia el punto de vista de los consumidores de salud, de los pacientes o usuarios externos, es decir para saber sobre la calidad prestada parten de la opinión del paciente ya que los pacientes vienen hacer los usuarios a quienes se les debe dar toda la atención y para determinar que podemos realizar para satisfacer sus necesidades debemos conocer lo que esperan y quieren en su atención odontológica, el conocer que deficiencias ven en el servicio que prestamos y que podemos hacer para mejorar ello, el como califican en cuánto a calidad y satisfacción a un centro odontológico ayudará a ser mejores y a ser más competentes en el mercado. <sup>1</sup>

Hoy en día es un hecho la existencia de gran competitividad en quienes prestan servicios y más aún en nuestra carrera, actualmente mantenerse vigente en un mercado es cada vez más difícil, por lo cual la calidad en nuestra atención debe ser pulcra en su totalidad desde el ingreso del paciente hasta su ida, por ello debemos conocer la satisfacción de nuestros pacientes para lograr el cumplimiento terapéutico y que nuestros pacientes retornen al centro asistencial que es lo que nos garantiza una cartera de pacientes y la recomendación de ellos.<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta todo lo aludido es que se pensó en evaluar la calidad percibida en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos “SO2 Marilyn Solier Gavilán”, perteneciente a la fuerza policial, ubicada en Av. Angamos



Este 835, Surquillo-Perú y observándose que anualmente se realizaba este estudio en dicha institución de manera descriptiva y que identificaron una tendencia de que los pacientes adultos mayores tenían una percepción menor sobre la calidad en la atención, se pensó en evaluar la relación entre los factores sociodemográficos y la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica, para así ver si estos factores influían estadísticamente con la calidad percibida y obtener así las herramientas necesarias para replantear el sistema usado y lograr la satisfacción en cuanto a las necesidades de atención requeridas por la población y teniendo en cuenta que el objetivo principal de dicha institución, es la de alcanzar la calidad se procedió a la recolección de datos gracias al permiso otorgado.

## **1.2 Formulación del problema**

### 1.2.1 Problema Principal:

¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

### 1.2.2 Problemas Específicos:

-¿ Qué relación existe entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

-¿ Qué relación existe entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

-¿ Qué relación existe entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

-¿ Qué relación existe entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

-¿ Qué relación existe entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo principal:**

Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

-Determinar que relación existe entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Reconocer que relación existe entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Establecer que relación existe entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Señalar que relación existe entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Mencionar que relación existe entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

##### 1.4.1 Importancia de la Investigación

En el presente estudio sobre los factores que influyen en la percepción de la calidad por el usuario externo, debemos de saber que en la actualidad la búsqueda de la calidad en general es un gran desafío e incluso una estrategia que se debe tomar como prioridad por los profesionales de salud para mejorar el concepto subjetivo y objetivo de los pacientes, por lo cual hay que tener en cuenta que un aspecto sustancial en la apreciación de la calidad en relación a los servicios de salud es la satisfacción del paciente.

Es por ello que el presente estudio permite realizar un análisis basado en los resultados, donde la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos pueda establecer como una prioridad, la sistematización de este estudio tomando en cuenta que es una herramienta muy útil para mejorar la calidad de los mismos

y desde el punto de vista de funcionamiento, como un desarrollo integral, que contribuirá significativamente a mejorar la calidad de la oferta en función de los recursos existentes y las necesidades de los usuarios.

#### 1.4.2 Viabilidad de la Investigación

Para realizar el proceso de investigación se realizó unas encuestas en las que se refleja que factores influyen en la percepción de la calidad por el usuario externo, para lo cual hay el acceso bibliográfico necesario en artículos, tesis y libros. De igual forma existe suficiente recurso humano para obtener una muestra de estudio y el tiempo requerido para realizar la presente investigación. En cuanto al financiamiento ser llevó a cabo por el investigador ya que no requiere de un financiamiento mayor.

#### **1.5 Limitaciones del estudio**

En la presente investigación la limitante más importante es la fidelidad y veracidad por parte de los usuarios externos en responder las preguntas, ya que por encontrarse susceptibles ante algún hecho bueno o malo pudo ello influenciar y no ser objetivos en sus respuestas, otra limitante es el hecho de encontrarnos con personas analfabetas o que no pueden responder por su avanzada edad y que no cuentan con sus anteojos. De igual forma usuarios externos que presentaron falta de disposición o de tiempo para resolver el cuestionario e incluso la limitada empatía que puede existir al entrevistar es una limitante en la presente investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**García C., Cortés I. (2012).** Llevaron a cabo un artículo sobre la percepción del usuario respecto al trato digno dado por enfermería en un hospital del estado de México, el cual tuvo como objetivo determinar la apreciación del usuario por parte del trato digno de las enfermeras, en cuanto a los materiales y métodos es un estudio correlacional, de corte transversal y observacional, con una muestra de 90 pacientes de los servicios de cirugía general, ginecoobstetricia y medicina interna, donde el instrumento utilizado fue el formato número 1 de recolección de datos "Trato Digno" de la Secretaría de Salud. En cuanto a sus resultados obtuvieron que el promedio de edad es de 29 años, teniendo más frecuencia en cuanto al género, las mujeres con un 62%, en cuanto al grado de instrucción, el grado de secundaria con un 38%, los pacientes indican haber recibido un trato digno y adecuado en un 91%, indican haber sido tratados con respeto en un 90%. El estudio indicó que los pacientes hombres perciben de mejor nivel el cómo fueron tratados por las enfermeras. En conclusión, la percepción dada por el usuario externo es directamente proporcional a la satisfacción obtenida por el trato del personal de enfermería.<sup>3</sup>

**García M, Mendoza E. (2014).** Efectuaron la tesis sobre el nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo,

en el periodo noviembre 2013 hasta enero 2014, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, siendo un estudio descriptivo, de corte transversal con una muestra de 383 pacientes mayores de 18 años. Donde los resultados sobre la calidad de tratamiento fueron de 44,90% muy bueno, con el 36,55% bueno, con el 17,94% regular, con el 9,13% malo y con el 2,87% pésimo y en cuanto a la satisfacción se vio que están satisfechos 57,96% e insatisfechos 42,03%. En relación al servicio o la atención se vio que reciben el servicio como esperaban 65, 27% y no recibe el servicio como lo esperaba 34,72%. En conclusión, los usuarios del centro de salud Portoviejo tienen una expectativa de atención brindada muy buena, debido a que los odontólogos que los atienden tienen una gran experiencia en su especialidad.<sup>4</sup>

**Miranda J.et al (2014).** Llevaron a cabo un artículo sobre la medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T., donde su objetivo primordial fue determinar en qué nivel de satisfacción se encontraban los pacientes atendidos, siendo su estudio exploratorio, descriptivo y transversal, donde utilizaron un instrumento previamente validado a una muestra de 200 usuarios, obtuyéndose como resultados que el intervalo de edad que más destaca es de 15 a 35 años con 51.5%. Respecto a la satisfacción un 61.5% se encontró satisfecho y en cuanto a las expectativas en el tratamiento tuvo una aceptación de 67%. En conclusión, se consiguió un grado aceptable en los servicios de la clínica, pero no llega a satisfacer las necesidades de todos los usuarios externos.<sup>5</sup>

**Berenguer M.et al (2014).** Llevaron a cabo una investigación sobre la evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica, donde se tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de 5 proveedores de salud bucal en relación a la atención que brindan y de 195 usuarios con el servicio recibido, pertenecientes al Policlínico Universitario "Josué Paíz García" de Santiago de Cuba en el 2013, , en cuanto a los materiales y métodos fue un estudio descriptivo y transversal realizado mediante criterios, indicadores y estándares, obteniendo como resultados, de los 13 criterios evaluados que solo uno resultó adecuado (7,7 %), de manera que la satisfacción de los proveedores fue inadecuada, debido a que no se sienten motivados a investigar y en relación a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, todos los criterios resultaron adecuados. En conclusión, la satisfacción está medida en cuanto a la atención dada satisface las expectativas.<sup>6</sup>

**Reyes S.et al (2015).** Realizaron un artículo sobre la satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México, donde el objetivo de dicha investigación fue evaluar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios, siendo su estudio de corte transversal y analítico, contando con una muestra de 493 usuarios, los cuales fueron mayores de 18 años de edad, que respondieron un cuestionario estructurado de 51 preguntas después de atenderse, obtuviéndose como resultados que dos variables tienen efecto sobre la satisfacción de los usuarios y son el trato del estomatólogo y de la enfermera y que sobre la expectativa del usuario tienen efecto el trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera

y del sillón de dental. Asimismo se halló un alto nivel de satisfacción y un cumplimiento de la expectativa de 59% en los usuarios externos. En conclusión, en dicha investigación el principal aspecto donde se debe implementar acciones para aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios externos es el trato otorgado por el personal de salud. <sup>7</sup>

**Guerra J. (2015).** Realizó la tesis sobre la 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 en el período febrero-julio del 2015, donde su objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención, en cuanto a los materiales y métodos, fue un estudio observacional, descriptivo correlacional y transversal cuyo instrumento fue el cuestionario, con una muestra de 75 pacientes, obteniendo como resultados que hay diferencia entre hombres y mujeres en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes. En la fiabilidad también hubo diferencia de acuerdo a la edad y la valoración total pero no hubo dependencia de edad y sexo en las demás dimensiones, llegando así a la conclusión que para mejorar la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua. <sup>8</sup>



### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Rodríguez M. (2012).** Efectuó una tesis sobre los factores que intervienen 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, donde se tuvo como objetivo determinar los factores que intervienen en la percepción de la calidad, en cuanto a los materiales y métodos fue un estudio descriptivo, correlacional, transversal, donde la muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado validado por pruebas piloto, cuyos resultados fueron que la edad y el grado de instrucción son factores socio-demográficos que intervienen en la percepción de la calidad. En conclusión, la investigación tuvo el propósito de indagar los principales factores que causan impacto en la percepción de la calidad, para obtener la satisfacción de los pacientes, junto a la mejora de la calidad.<sup>9</sup>

**García D. (2013).** Realizó la tesis sobre la percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias villa- Chorrillos en el período febrero-mayo 2013, donde su objetivo fue identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos; determinando el nivel de fiabilidad, la capacidad de respuesta, el grado de empatía, la seguridad y los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa- Chorrillos, en cuanto a los materiales y métodos es un estudio observacional, descriptivo y transversal, donde se utilizó la Encuesta SERVQUAL modificada para los

establecimientos de salud, donde su muestra estuvo conformada por 192 usuarios, cuyos resultados fueron que la mayoría de los usuarios encuestados se encontraban insatisfechos con la calidad de la atención en un 55%, seguido de los satisfechos en un 45%. En relación a la satisfacción se encontró que los pacientes estuvieron satisfechos en cuanto a empatía y seguridad; caso contrario a la fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles donde se obtuvo insatisfacción. En conclusión, para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa el buen trato es lo más significativo.<sup>10</sup>

**Bustamante W. (2014).** Efectuó la tesis sobre las dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo en el 2014, siendo su objetivo indicar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes, en cuanto a los materiales y métodos, fue un estudio descriptivo con una población de 169 pacientes donde aplicó un instrumento validado tanto por juicio de expertos como una prueba estadística de Cronbach, obteniendo como resultados en relación a la satisfacción un alto nivel percibido por los pacientes pero en cuanto a los precios se demostró disconformidad con 41.43%. En conclusión, los pacientes que acuden más a la atención odontológica son los de 18 a 26 años predominando el sexo femenino y el nivel superior. En cuanto al nivel de satisfacción, los pacientes tuvieron confort en la sala de espera, les fue accesible llegar a la clínica, perciben que la clínica cuenta con tecnología, sintieron empatía con el operador, no sintieron dolor, entre otros.<sup>11</sup>

**Chanco G. (2014).** Realizó la tesis Percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio en la Clínica Estomatológica del Adulto de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ica, en el mes de noviembre del 2014, donde su objetivo fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio, su investigación es un estudio observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, que incluyo una encuesta a 74 pacientes utilizándose como instrumento el cuestionario servqual, donde los principales resultados indican un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de la atención percibida (0,79); similar para las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta. Mientras que para seguridad y empatía el nivel de expectativa es de satisfecha. El autor recomienda realizar monitorizaciones por medio de encuestas a los pacientes sobre la calidad de atención, con el fin de satisfacer las expectativas de los pacientes.<sup>12</sup>

**Ninamango W. (2014).** Efectuó una tesis sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014, siendo su objetivo describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios, en cuanto a los materiales y métodos fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, en donde su muestra se seleccionó de manera no probabilística a 230 usuarios, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada, cuyos resultados en relación a la satisfacción indicaron predominantemente una insatisfacción global por parte de los pacientes en un 83.9% y de igual forma en las respuestas rápidas se mostró insatisfacción en un 81.7%, tanto en confiabilidad

con un 78.3%, empatía con un 69.6%, seguridad con un 63.9% y aspectos tangibles con 72.6%. Llegándose a la conclusión que los pacientes mostraron una insatisfacción muy alta en un 83.9% debido a que tuvieron unas expectativas muy altas a diferencia de las percepciones y no se halló entre los factores sociodemográficos y la satisfacción una asociación estadística significativa.<sup>13</sup>

**Torres G., León R. (2015).** Realizaron un artículo sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, donde se tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, teniendo en cuenta las dimensiones de satisfacción, sede, docente, sexo y edad en el año 2014. En cuanto a los materiales y métodos fue un estudio descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal, con una muestra de 200 participantes mayores de 12 años, dando como resultados que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción y a la satisfacción global. En cuanto a la satisfacción relacionada al distrito de procedencia se observó que los pacientes muy satisfechos fueron de San Martín de Porres (84%) y en relación a la satisfacción asociada a información recibida, materiales, equipos e instalaciones se vio que los pacientes procedentes de San Isidro tuvieron el mayor número de usuarios muy satisfechos (83%). En conclusión, los pacientes atendidos en el Servicio

de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente manifestaron un nivel alto de satisfacción global.<sup>14</sup>

**Silva J., et al. (2015).** Llevaron a cabo un artículo sobre la percepción del paciente que se encuentra hospitalizado en relación a la atención de enfermería en un hospital público, donde se tuvo como objetivo indicar y ligar la apreciación del paciente en relación a la atención dada por las enfermeras con las variables sociodemográficas y su estadía en el hospital. En cuanto a los materiales y métodos es un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y con una muestra de 50 pacientes, tanto hombres como mujeres de 18 años a más, de instrumento se usaron dos cuestionarios, uno sobre el perfil social del paciente y otro para medir la apreciación del paciente referente a la atención dada por las enfermeras dando como resultado que los que más predominan en cuanto al género, son las mujeres, en edad son el rango entre 40-49 años, en estado civil son los solteros, en grado de instrucción son los de secundaria completa y en cuanto al tiempo que llevan en el hospital son los menores a 5 días, también se observó que la atención percibida por los pacientes respecto a enfermería fue medianamente favorable. Se halló que las mujeres aprecian mejor la atención dada por las enfermeras. En conclusión, los resultados indican que las enfermeras deben mejorar en la atención que brindan, respecto a la percepción del paciente.<sup>15</sup>

**Rubio R. (2016).** Efectuó la tesis sobre la gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, donde su objetivo general fue encontrar la relación que hay

entre los factores demográficos y la gestión de calidad, en cuanto a los materiales y métodos es un estudio cuantitativo, relacional, no experimental y de corte transversal, donde su muestra estuvo conformada con 185 usuarios externos, el instrumento utilizado fueron dos cuestionarios, donde uno veía los factores demográficos con las expectativas del paciente y el otro observaba las percepciones, obteniéndose como resultados que los que más predominaban eran los del género masculino con un 63.8%, en la edad el rango entre los 37-50 años con un 43.2% , en el grado de instrucción un 53.5% señala un grado de estudio superior universitario, en ocupación un 67% indican ser trabajadores, en estado civil el 62.2% dice ser casado y en cuanto a sus ingresos mensuales señalan tener ingresos superiores a 4000 soles el 33.4%. En cuanto a la satisfacción el 53.5% señalan encontrarse insatisfechos con la atención dada. En conclusión, los factores tales como género, edad, estado civil, ingreso mensual, grado de instrucción y ocupación tienen relación estadísticamente significativa con la calidad percibida durante la atención ( $p < 0.000$ ).<sup>16</sup>

**Tintaya Z. (2017).** Realizó la tesis sobre los factores sociodemográficos que intervienen en la percepción de la calidad de la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano en Puno en el año 2016, el cual tuvo el objetivo de encontrar que factores contribuyen en cómo perciben los pacientes la calidad de atención brindada, en cuanto a los materiales y métodos el instrumento utilizado fue el servQuos modificado y su muestra fue de 268 pacientes, resultando regular la calidad percibida por los

pacientes de sexo masculino, referente a la edad predominan los mayores a 66 años, en cuanto al lugar de procedencia son los pertenecientes a Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, en relación al grado de instrucción quien predominó fue el grado secundaria y en ocupación fueron los jubilados, de todos ellos los que influyen en la percepción de calidad son el grado de instrucción y el lugar de procedencia. En conclusión, la calidad percibida en cuanto a calidad objetiva y subjetiva fue regular, donde los factores sociodemográficos que influyen, existiendo asociación entre las variables son el grado de instrucción y el lugar de procedencia.<sup>17</sup>

## **2.2 Bases teóricas**

### 2.2.1 Calidad

La definición de calidad no es un concepto nuevo, viene de mucho tiempo atrás, siendo al parecer tan antiguo como la humanidad ya que ha sido una preocupación constante.<sup>18</sup>

Civilizaciones antiguas del mundo ya eran rigurosas con los problemas de calidad, entre ellos los egipcios, fenicios y mayas, los cuales contaban con leyes y normas con respecto a la calidad de los productos. Por ejemplo en el caso de los egipcios tenían inspectores que comprobaban la perpendicularidad de los bloques de piedras y quienes empleaban métodos similares fueron los mayas. Con respecto a los fenicios fueron comerciantes famosos que por la gran calidad de sus productos, a los operarios que elaboraban mal dichos productos se les cortaba la mano derecha, para así evitar que los errores se

repitieran. En relación a la salud, hay evidencia del interés que existía por la calidad en el código de Hammurabi, papiros egipcios y en el tratado «La Ley» de Hipócrates, buscando en todos esos casos lo mejor para el paciente, creándose de esta forma el binomio inseparable de ética y calidad. En un contexto general en la misma medida que hemos ido evolucionando el concepto de calidad también ha ido de la mano, siendo el ideal conseguir la calidad total y el mejoramiento continuo de la misma.<sup>19</sup>

En el caso de los servicios de salud, al estar relacionado con el paciente se adquiere la propiedad llamada calidad, que para su existencia y valoración requiere de dos elementos que son el producto o servicio y el usuario, debemos saber que en la etapa primitiva tanto el usuario como el productor eran la misma persona por lo cual la calidad era valorada por ella misma basándose en sus necesidades pero con el pasar del tiempo la calidad requirió de una evaluación externa para así determinar el valor del producto o servicio en relación a los clientes.<sup>20</sup>

Etimológicamente la palabra calidad viene del latín *qualitas* o *qualitatis* la cual significa perfección. En el diccionario de la Real Academia Española calidad se define como “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, definiéndose aquí a la calidad como una característica o atributo que va a distinguir a un servicio o un bien y a personas.<sup>21</sup>

Este término “calidad” se utiliza de formas distintas es por ello que no existe una definición clara, tratando de definir la calidad desde dos perspectivas tanto comprador como productor podemos decir que para el comprador la calidad



casi siempre se asocia al valor, la utilidad e incluso el precio y desde la vista del productor, la calidad se encontraría asociada con el diseño y la producción del producto para así lograr satisfacer las necesidades del cliente.<sup>22</sup>

### 2.2.2 Servicios

Existen distintas definiciones según diversos autores, dentro de ellos daré a conocer algunos:

1-Bien económico que constituye lo que denominan el sector terciario, todo aquel que labora y no produce bienes se supone produce servicios.<sup>23</sup>

2-Trabajo realizado para otras personas.<sup>24</sup>

3-Servicio es cualquier beneficio o actividad donde una de las piezas brinda a otra, siendo esencialmente intangible sin dar lugar a la propiedad de ninguna cosa y su producción puede o no estar vinculada con un producto físico.<sup>25</sup>

Es decir, a grandes rasgos servicio se denomina como todo lo que es necesario efectuar para conseguir la satisfacción del consumidor.<sup>26</sup>

### 2.2.3 Calidad del Servicio

Esta se define como el conjunto de propiedades o atributos que le conceden valor.

Dentro de los círculos académicos se define la calidad del servicio como:

•El ajuste del servicio que es entregado a los consumidores de acuerdo a sus expectativas, es un indicador de qué tan bien el nivel del servicio dado ensambla con las expectativas del consumidor.<sup>27</sup>

- La calidad del servicio se encuentra supeditada a la comparación entre el servicio esperado con el servicio percibido, la calidad percibida es la suma entre la calidad técnica y de la calidad funcional donde la calidad técnica es lo que el consumidor recibe y la calidad funcional es como recibe el servicio el consumidor, a su vez hay que saber que las expectativas que el cliente espera del servicio se encuentra afectada por la imagen de la empresa.<sup>28, 29</sup>

- El grado de satisfacción o el juicio que se tenga de este, es la diferencia entre las expectativas y la percepción del resultado percibidos por el consumidor.<sup>30</sup>

- La calidad de servicio viene hacer la comparación entre el servicio esperado con el percibido visto por el consumidor.<sup>31</sup>

Debemos saber que la calidad de los productos a diferencia del de los servicios puede ser fácilmente medible, sin embargo, la calidad de los servicios no ya que poseen características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad.

a. Intangibilidad: Principal característica, donde los servicios al ser acciones, prestaciones no se pueden ver, tocar, oler ni degustar, generando diversas implicancias, entre ellas:

- La complicada tarea de vender un servicio ya que debido a la intangibilidad es difícil para el comprador llegar a formarse una idea del servicio antes de tenerlo, habiendo así un mayor riesgo en la fase previa a la compra.

- El servicio no posee características objetivas por la cual puedas diferenciarlo como tamaño, color, diseño, etc. por lo cual al no poseer atributos que permitan al usuario identificarlo hace más difícil exhibirlo.

- Al tener los servicios menos características objetivas los clientes no pueden valorarlo por lo cual es más difícil justificar el precio.<sup>32</sup>

b. Inseparabilidad. Son todo un proceso los servicios, por lo cual sus partes no son independientes y mientras se realizan, se consumen. Esta característica dificulta el control del nivel de calidad y también le agrega variabilidad e incertidumbre al proceso, porque incorpora a un nuevo participante que es el usuario, generando diversas implicancias en la inseparabilidad que son:

-Se requiere un gran adiestramiento del personal para mejorar su calidad técnica y funcional debido a la alta interacción con el personal de contacto.

-Influye el ambiente físico es decir la decoración, la luminosidad, la limpieza e incluso el comportamiento de otros clientes en el lugar donde se ofrece un servicio.<sup>32</sup>

c. Heterogeneidad: Cada servicio es diferente de algún modo como una línea aérea, un hotel, un club o un restaurante por lo cual es imposible la estandarización de servicios.<sup>32</sup>

d. Caducidad: Esta es una característica que no es solo de los servicios sino también del producto, pero en cuanto a los servicios es más inmediata es decir cuando está disponible se debe usar, sino se perderá la capacidad del servicio.<sup>32</sup>

Por otra parte, la literatura académica menciona la existencia de dimensiones en cuanto a la calidad, existiendo una calidad objetiva y una calidad subjetiva, siendo la calidad objetiva como una visión interna de la calidad, donde existe un enfoque puro en la producción y se busca la eficiencia. En cuanto a la

calidad subjetiva, lo definen como una visión externa que se consigue cumpliendo los deseos, las necesidades e incluso las expectativas de los clientes.<sup>33</sup>

La calidad del servicio depende de la calidad percibida por el usuario, la cual es subjetiva, y lo definen como “el juicio del consumidor se encuentra por encima de la excelencia y superioridad que pueda tener un producto”<sup>34</sup>. Esto aplicado al servicio lo conceptualizan como “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”.<sup>35</sup>

La intangibilidad que tienen los servicios como característica hace que sean vistos de manera subjetiva<sup>29</sup>, siendo estas percepciones, mientras no existan medidas objetivas, la medida que más se ajusta al análisis. En resumen, la mejor forma de definir y evaluar la calidad de un servicio es mediante la calidad percibida de los servicios por el usuario o cliente.<sup>31</sup>

La calidad del servicio se realiza en la interacción existente entre los elementos de la organización que presta un servicio y el cliente.<sup>36</sup>

Para varios autores la calidad en los servicios es un término muy complicado de definir y medir, es fugaz y abstracto.<sup>31, 35, 37, 38, 39, 40,41</sup>

#### 2.2.4 Calidad y Satisfacción

La calidad es un concepto subjetivo, la calidad no es la relación entre las propiedades de un bien y las exigencias del cliente, vá, mas allá de eso al ser la comparación entre la percepción de la propiedades de dicho bien y lo que él espera, es la comparación entre la percepción del desempeño y las expectativas del comprador.<sup>42</sup>

Para Colin Sharman la ecuación de la calidad es:

$$C=CP-E$$

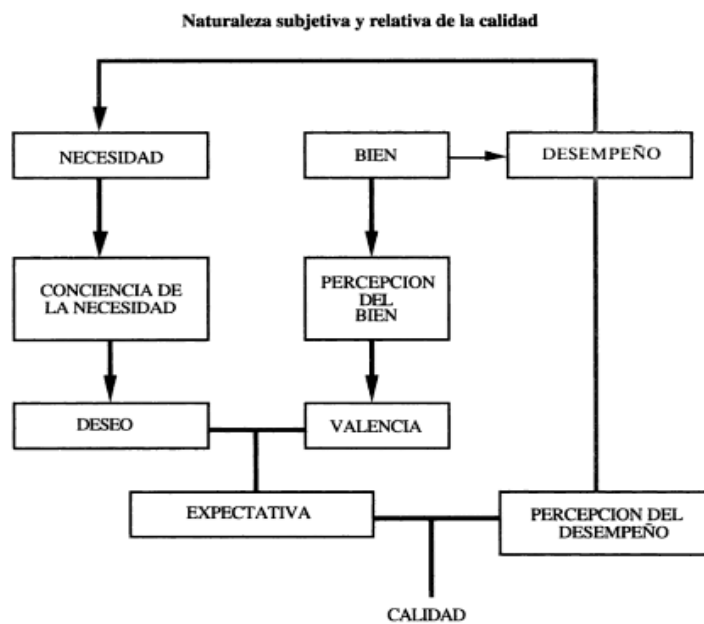
Donde la calidad es la calidad percibida – las expectativas.<sup>42</sup>

Por su parte para Tom Peters la calidad percibida es:

$$CP=D/E$$

Donde la calidad percibida es igual al desempeño entre las expectativas.<sup>42</sup>

**FIGURA N°1**



Fuente: Larrea P. (1991). Calidad de servicio del marketing a la estrategia.<sup>42</sup>

### 2.2.5 Percepción del paciente

La manera en que una persona se comporte va a depender de cómo percibe una situación. Según Berelson, citado por Kotler, define la percepción como un

proceso con el cual una persona selecciona, organiza e interpreta la información recibida con la cual crea una imagen clara. Por su parte para Horovitz citado por Gómez, la percepción se encuentra influenciada por los símbolos que se encuentran alrededor de un servicio o producto. Todos estos símbolos tanto verbales o no verbales que estén acompañando al servicio van a tener un papel fundamental ya que por ejemplo con cederle el paso, mostrar una sonrisa de placer al verlo, llamar a un cliente por su nombre mirándole a la cara conquistaremos la calidad.<sup>9</sup>

Y mientras un servicio sea intangible o complejo el usuario más se concentrará en criterios inmediatamente ponderables como:

- El aspecto físico del establecimiento y de las personas. Por ejemplo, se suele juzgar la aptitud de un médico por cómo se encuentra su sala de espera.
- Otro aspecto es el costo o precio el cuál será mayor en relación directa con la exigencia de la calidad.
- El riesgo percibido. El cliente o usuario que no recibe la información necesaria ni la ayuda correspondiente o que tiene que adquirir un producto o servicio sin garantía creerá que éste es de menor calidad, aunque sea falso.<sup>9</sup>

#### 2.2.6 Medición de la calidad percibida del servicio

Existen cinco niveles conocidos realizados por Parasuraman, Berry & Zeithaml (1994) que evalúan el desempeño de una organización en relación a la satisfacción del cliente que son:

- Fiabilidad: Realización del servicio, cumpliendo las promesas en el plazo acordado y sin errores.<sup>43</sup>

-Capacidad: Tener un personal que resuelva las necesidades con rapidez, siendo comunicativos, positivos, colaboradores y estando informados.<sup>43</sup>

-Seguridad: Contar con personal con trato, bien informado que refleje confianza y la transmita a los clientes en cualquier evento imprevisto que se presente.<sup>43</sup>

-Empatía: Existiendo preocupación y comprensión por los intereses y necesidades de cada cliente de manera individualizada en un horario conveniente.<sup>43</sup>

- Intangibilidad: Siempre utilizar la capacidad de producción total del servicio sin dejar nada en stock o pendiente.<sup>43</sup>

Anteriormente estos autores Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) determinaron tres dimensiones de calidad que también son muy significativas:

-Calidad física: aspectos físicos del servicio.<sup>31</sup>

-Calidad corporativa: imagen de la empresa.<sup>31</sup>

-Calidad interactiva: relación entre trabajadores y clientes o clientes con clientes.<sup>31</sup>

#### 2.2.7 Escalas de Medición de la calidad del servicio

Dentro de ellas las más usadas en el ámbito académico son las escalas servQual y servperf las cuales son instrumentos creados para valorar la calidad del servicio.<sup>44</sup>

-Escala servQual

Está compuesto por 22 enunciados que valoran las expectativas del usuario y 22 enunciados parecidos pero que valoran las percepciones del usuario

respecto a la calidad del servicio. Y se efectúa mediante la diferencia de las puntuaciones dadas entre las expectativas y las percepciones.<sup>45</sup>

En esta escala predominan 5 dimensiones: (FIGURA N°2)

-Tangibilidad: En cuanto a las instalaciones físicas, los equipos, y el aspecto del personal.

-Fiabilidad: Referido a la habilidad para llevar a cabo el servicio ofrecido en forma íntegra y conveniente.

-Capacidad de respuesta: Aptitud para socorrer a los clientes y otorgar un rápido servicio.

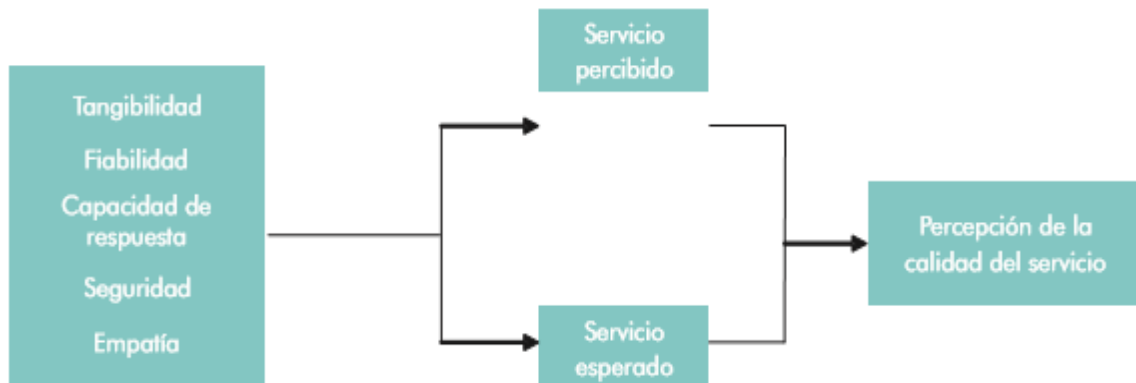
-Seguridad: Respecto al conocimiento y la amabilidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

-Empatía: Es el cuidado relacionado a la atención personalizada que la empresa concede a sus clientes.

Es decir para la escala servQual la calidad percibida por el cliente, viene hacer el resultado de la diferencia entre expectativas y percepciones, conocido como el “paradigma de la desconfirmación o disconformidad” y pese a que ha despertado un gran interés no se encuentra libre de algunos problemas metodológicos, ya que no se ha podido asegurar las 5 dimensiones en su estructura y en cuanto a los enunciados de expectativas no se ha corroborado suficiente validez predictiva, mientras que los enunciados de percepciones parece tener una mayor validez tanto discriminante como predictiva que la puntuación servQual medida a partir de la diferencia.<sup>35</sup>



**FIGURA N° 2**



Fuente: Parasuraman, a.; Zeithaml, v. & berry, l. (1988). ServQual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality.<sup>35</sup>

#### -Escala servperf

Este trabajo es realizado por Cronin y Taylor (1992), la escala servperf es el sucesor al servQual del cual ellos creen que el rendimiento menos las expectativas no es adecuado para medir la calidad del servicio, así también mencionan que la literatura sobre el marketing apoya que se debe medir la calidad del servicio basados en el desempeño.<sup>44</sup>

En el servperf se utilizan los 22 enunciados de la escala original servQual, pero solo valoran la puntuación de las percepciones sobre la calidad del servicio, en resumen, en la escala servperf, el único factor importante para la evaluación de la calidad de cualquier servicio es la percepción.<sup>44</sup>

#### -Escala servQuos

Instrumento basado en la escala servQual, diseñada para sobrepasar los obstáculos metodológicos del cuestionario original y siendo específicamente para el ambiente hospitalario público de países de habla hispana y que tiene la

ventaja de ser resumido, sólo 19 enunciados, ya que combina expectativas y percepciones para obtener una medida compatible con el “paradigma de la desconfirmación” y beneficiando al encuestado ya que lo realizará rápidamente y con mayor facilidad.<sup>31,35</sup>

En esta escala se incluyen 2 factores, el primer factor fue denominado Calidad Subjetiva ya que sólo se basa en la opinión del paciente, siendo difícil de evaluar externamente, este factor abarca 10 ítems concernientes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional. El segundo factor es sobre la Calidad Objetiva y abarca 9 ítems concernientes a aspectos más tangibles, es decir son aspectos que pueden ser comprobados, como el aspecto de conservación o la limpieza de las habitaciones, el aspecto en cuanto al uniforme del personal, si las consultas se dan a tiempo o si se facilita información suficiente al paciente o a sus familiares. El primero es decir la calidad subjetiva se relaciona a aspectos de la calidad del servicio como empatía, seguridad, capacidad de respuesta y, en menor medida, fiabilidad; mientras que el segundo factor se relaciona más directamente con tangibilidad y fiabilidad, dimensiones relacionadas al servQual.<sup>31,35</sup>

Sin embargo, la escala servQuos como cualquier otro instrumento debe ser utilizado en las condiciones en las que ha sido validado, ya que servQuos fue realizado para el medio hospitalario general, para la presente investigación se utiliza como instrumento la escala servQuos pero modificado para el uso odontológico, previamente validado a través de pruebas piloto.<sup>31,35</sup>

## 2.2.8 Factores que influyen en la percepción de calidad

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Factores sociodemográficos

En la presente investigación veremos la relación entre los factores sociodemográficos y la calidad percibida, por lo cual podemos definir a estos como el conjunto de particularidades que concretan la apariencia de una persona, singularidades como la edad, el sexo, el grado de instrucción, los ingresos que tienen, el estado civil, el trabajo, la religión, la tasa de natalidad, la tasa de mortalidad, el tamaño de la familia, y la edad de matrimonio.<sup>52</sup>

- Sexo, condición orgánica que distingue a los hombres y mujeres.
- Edad, es el tiempo que tiene una persona desde que nació.
- Ocupación, es la actividad o trabajo que realiza una persona.
- Grado de Instrucción, viene hacer el grado más alto de estudio que haya llegado una persona o que este en curso de ésta.
- Lugar de residencia, es el lugar donde reside en la actualidad una persona, la cual lo estamos agrupando por zonas según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática).<sup>52</sup>

-ZONA LIMA NORTE. -Ancón,Carabayllo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres, Santa Rosa.

-ZONA LIMA SUR. - Chorrillos, Lurín, Pachacámac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, San Juan de Miraflores, Santa María del Mar, Villa El Salvador, Villa María del Triunfo.

-ZONA LIMA ESTE. - Ate, Chaclacayo, Cieneguilla, El Agustino, La Molina, Lurigancho, San Juan de Lurigancho, San Luis, Santa Anita.

-ZONA LIMA CENTRO. - Barranco, Breña, Jesús María, La Victoria, Lima, Lince, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago de Surco, Surquillo.

-CALLAO. - Bellavista, Callao, Carmen de la Legua Reynoso, La Perla, La Punta, Mi Perú, Ventanilla.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Calidad: Propiedad inherente a una cosa que permite determinar su valor, viene hacer el grupo de cualidades propias a una cosa, las cuáles lo caracterizan y valoran en relación a las demás de su especie.<sup>46</sup>

- Servicio: Acción y efecto de servir, favor o trabajo que se le hace a una persona, es la función que desempeña algo o alguien.<sup>47</sup>

- Percepción: Acción y efecto de percibir o recibir una cosa, es el primer conocimiento que se tiene de una cosa, las cuales son obtenidos por medio de las impresiones dadas por nuestros sentidos.<sup>48</sup>

- Expectativa: Esperanza de obtener una cosa si se presenta la oportunidad

que se desea, es el ideal de algo, de lo que vamos a obtener.<sup>49</sup>

- Satisfacción: Acto de satisfacer, es el sentimiento de placer o bienestar una vez que se ha cubierto un deseo o una necesidad.<sup>50</sup>

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### 3.1.1. Hipótesis principal:

Los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017, son el género, la edad, la ocupación, el grado de instrucción y el lugar de residencia de los pacientes.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas:

-Existe relación entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Existe relación entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Existe relación entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Existe relación entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

-Existe relación entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.

### **3.2 Variables; definición conceptual y operacional**

#### 3.2.1. Calidad percibida

El proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.).<sup>51</sup>

#### 3.2.2. Factores

-Factores sociodemográficos

La demografía es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros, donde el sexo y la edad son los más representativos.<sup>52</sup>

## OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
FACTORES	Género	Masculino	Nominal
		Femenino	
	Edad	14-25 años	Ordinal
		26-35 años	
		36-45 años	
		46-55 años	
		56-65 años	
		66 a más	
	Ocupación	Ama de Casa	Nominal
		Estudiante	
		Empleado Estatal	
		Empleado particular	
		Trabajador independiente	
		Desempleado	
	Grado de Instrucción	Jubilado	Ordinal
		Ninguno	
		Primaria	
		Secundaria	
	Lugar de residencia	Superior	Nominal
Zona Lima Norte			
Zona Lima Sur			
Zona Lima Este			
Zona Lima Centro			
CALIDAD PERCIBIDA	Niveles	Callao	Ordinal
		Bueno	
		Regular	
		Malo	



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño metodológico**

##### 4.1.1 Tipo de diseño

-No experimental, porque no se manipulan las variables y solo se observarán para luego analizarlos.

-Transversal, ya que evalúan la frecuencia de una exposición o resultado de una población en un solo momento.

-Correlacional porque mostrará los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos.

-Según tiempo, Prospectivo.

-Según la interferencia del investigador: Observacional

##### 4.1.2 Nivel de la investigación

Basados en el propósito de la presente investigación, a la naturaleza de los problemas que mencionamos y a los objetivos formulados, el presente trabajo es una investigación de nivel básico.

## **4.2. Diseño muestral**

### 4.2.1. Población

La población comprenderá a todos los usuarios externos (pacientes) que acuden a la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos en el año 2017.

### 4.2.2 Muestra

La muestra está conformada por 100 pacientes, siendo el tipo de muestra no probabilístico por conveniencia ya que no fue brindado el número de pacientes que acuden mensualmente a la clínica por motivos de seguridad, debido a que pertenece a la fuerza policial y nos dieron un plazo máximo de recolección de una semana. La técnica de muestreo usada es la aleatoria simple, ya que cada miembro de la población tuvo la misma posibilidad de ser seleccionado, los cuales serán usuarios externos mayores de 14 años elegidos de los diferentes consultorios de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos en el año 2017.

## **4.3. Técnicas de recolección de datos**

Inicialmente se solicitó una carta de presentación en la dirección de la Escuela Profesional de Estomatología dirigida al jefe de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos, para luego presentarle dicha carta y obtener su permiso para así proceder a la recolección de datos, siendo la técnica a usar de tipo entrevista estructurada y el instrumento es el cuestionario SERVQUOS modificado para su uso en los servicios odontológicos el cual fue modificado y validado en la tesis "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” en el año 2012 por la autora Rodríguez Vargas Martha Cecilia, la cual para la validación del instrumento realizó el análisis factorial exploratorio, hallando un  $KMO=0,887$  lo cual es sobresaliente según la clasificación de Kaiser y quien determinó una correlación significativa para todos los factores, fue la prueba de esfericidad de Barlett, el análisis factorial exploratorio confirmó la estructura del instrumento en sus 2 factores, calidad subjetiva y calidad objetiva. Se usó el análisis de alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad, donde se obtuvo una alta consistencia interna.<sup>9</sup>

La encuesta consta de 4 partes:

-En la primera parte se da a conocer el título de la investigación y se hace saber que la información será anónima y confidencial.<sup>9</sup>

- En la segunda parte se solicita datos socio-demográficas y culturales, como edad, sexo, nivel de estudios, ocupación y distrito de procedencia.<sup>9</sup>

-La tercera parte mediante una escala de Likert y constando con 19 ítems se evalúan los aspectos tangibles e intangibles correspondientes a la calidad de la atención, tanto la calidad objetiva y la calidad subjetiva las cuáles serán valoradas desde 1, siendo esta “mucho peor de lo que esperaba” a 5 correspondiendo a “mucho mejor de lo que esperaba” y para su análisis la calidad percibida fue catalogada en niveles de buena, regular o mala, para lo cual guiándose de la escala de Lickert se obtienen los tres rangos que van de

19 a 95 puntos, resultando de 19 por 1 que es la puntuación más baja y 19 por 5 siendo la puntuación más alta.<sup>9</sup>

Donde:

Malo es menor a 48 puntos.

Regular de 48 a 76 puntos

Bueno más de 76 puntos

-La última parte es para establecer la satisfacción global del paciente y además existe un espacio para que el usuario coloque sus sugerencias.<sup>9</sup>

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Una vez se recolectados los datos obtenidos mediante la encuesta servQhos modificada, se procede al análisis y al procesamiento de la información obtenida, para lo cual se hace uso de una computadora Pentium IV con Windows 7, en el cuál con ayuda de los siguientes programas: Microsoft Word 2007, microsoft Excel 2007 y el programa estadístico SPSS versión 15, se tabulan los datos y elaboran los gráficos y tablas para así poder formular las conclusiones correspondientes.

En cuanto al análisis estadístico se describirán los resultados de las variables de la siguiente forma:

- Análisis Inferencial, en el cuál se realizan las correlaciones entre los niveles de la calidad percibida y los factores sociodemográficos, a través de la prueba de Chi cuadrado y Rho de Serman, en el cuál un valor  $p < 0,05$  nos dará a

conocer la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre las variables.

En cuanto a la presentación gráfica se efectuará mediante gráficos de barras, los cuales se podrán observar en los resultados.

#### **4.5. Aspectos éticos**

En el presente estudio considerando los aspectos éticos, se procederá a realizar el consentimiento informado en forma verbal a los pacientes antes de llevar a cabo la encuesta, explicándoles de la confidencialidad de la información obtenida haciéndoles saber que dicha información será presentada como un análisis grupal en el cuál no se hará referencia a sus nombres. El presente trabajo se llevará a cabo respetando el consentimiento voluntario del usuario o paciente, el cuál es esencial, lo cual quiere decir que la persona se debe encontrar en una situación en la que pueda ejercer su libertad de escoger, sin que intervenga algún otro factor o elemento en su decisión, como fuerza, fraude, coacción, engaño entre otros. La persona debe presentar el suficiente conocimiento y comprensión del asunto para que pueda tomar una decisión consiente. Debemos saber que durante el curso de la investigación el sujeto tiene la total libertad de finalizarlo (Código de Ética y Deontología).<sup>53</sup>

## CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

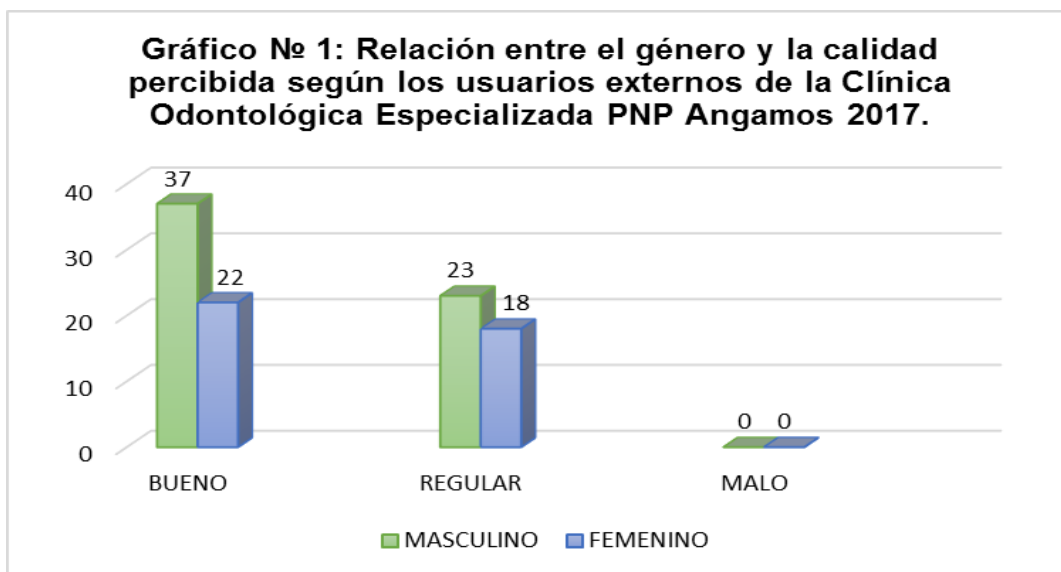
### 5.1 Análisis Inferencial

**Tabla № 1: Relación entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**

CALIDAD PERCIBIDA	SEXO		
	MASCULINO	FEMENINO	Total
BUENA	37 37.0%	22 22.0%	59 59.0%
REGULAR	23 23.0%	18 18.0%	41 41.0%
MALO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
TOTAL	60 60.0%	40 40.0%	100 100.0%

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

En relación al género y la percepción de la calidad se observó que la calidad es percibida como buena en una mayor proporción en el género masculino con un 37% que con el género femenino con un 22%; de igual forma en la calidad percibida como regular, 23% en el género masculino y 18% en el femenino. Al realizar la prueba estadística del chi cuadrado resultó 0.507 y no se encontró que existe asociación entre ambas variables.



Fuente: Ramos Goicochea Andrea

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,441 <sup>a</sup>	1	0.507		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	0.208	1	0.648		
Razón de verosimilitud	0.440	1	0.507		
Prueba exacta de Fisher				0.539	0.323
Asociación lineal por lineal	0.437	1	0.509		
N de casos válidos	100				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 16,40.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

**Tabla Nº 2: Relación entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**

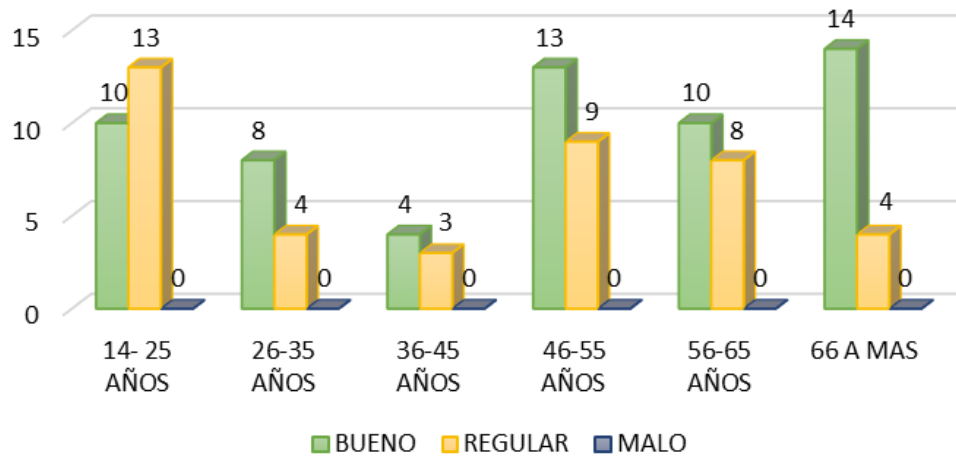
CALIDAD PERCIBIDA	EDAD						Total
	14- 25 AÑOS	26-35 AÑOS	36-45 AÑOS	46-55 AÑOS	56-65 AÑOS	66 A MAS	
BUENO	10	8	4	13	10	14	59
	10.0%	8.0%	4.0%	13.0%	10.0%	14.0%	59.0%
REGULAR	13	4	3	9	8	4	41
	13.0%	4.0%	3.0%	9.0%	8.0%	4.0%	41.0%
MALO	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TOTAL	23	12	7	22	18	18	100
	23.0%	12.0%	7.0%	22.0%	18.0%	18.0%	100.0%

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

En cuanto a la relación entre la edad y la calidad percibida se aprecia que en las edades que predominan los usuarios externos percibiendo la calidad como buena es el rango entre los 66 a más años con un 14%, seguidos del rango entre los 46-55 con un 13%. Mientras que los que predominan percibiendo la calidad como regular son el rango de 14-25 años con un 13% seguidos de los de 46-55 años. Al realizar la prueba estadística de Rho de Spearman resultó 0.081 y no se encontró que existe asociación entre ambas variables.



**Gráfico № 2: Relación entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**



Fuente: Ramos Goicochea Andrea

**Correlaciones**

			EDAD	CALIDAD PERCIBIDA
Rho de Spearman	EDAD	Coeficiente de correlación	1.000	0.175
		Sig. (bilateral)		0.081
		N	100	100
	CALIDAD PERCIBIDA	Coeficiente de correlación	0.175	1.000
		Sig. (bilateral)	0.081	
		N	100	100

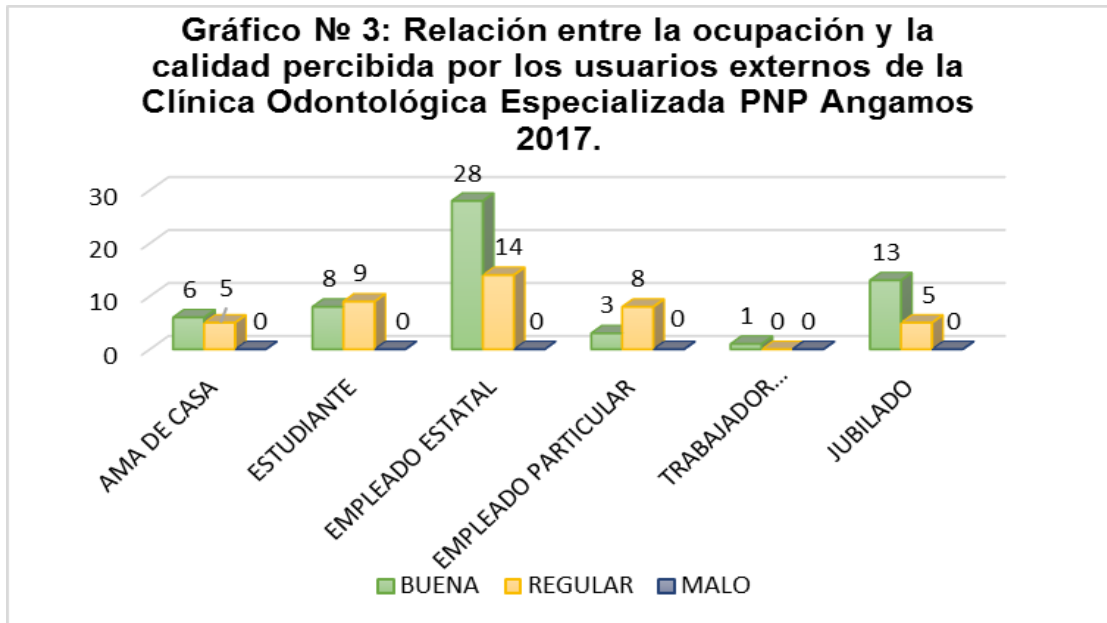
Fuente: Ramos Goicochea Andrea

**Tabla Nº 3: Relación entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**

CALIDAD PERCIBIDA	OCUPACIÓN						Total
	AMA DE CASA	ESTUDIANTE	EMPLEADO ESTATAL	EMPLEADO PARTICULAR	TRABAJADOR INDEPENDIENTE	JUBILADO	
BUENO	6	8	28	3	1	13	59
	6.0%	8.0%	28.0%	3.0%	1.0%	13.0%	59.0%
REGULAR	5	9	14	8	0	5	41
	5.0%	9.0%	14.0%	8.0%	0.0%	5.0%	41.0%
MALO	0	0	0	0	0	0	0
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
TOTAL	11	17	42	11	1	18	100
	11.0%	17.0%	42.0%	11.0%	1.0%	18.0%	100.0%

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

Respecto a la asociación entre la ocupación y la calidad percibida, se determinó que los empleados estatales son quienes más prevalecen percibiendo la calidad como buena con un 28%, seguidos de los jubilados con un 13%, estudiantes con un 8% y amas de casa con un 6%. Al realizar la prueba estadística de Chi cuadrado resultó 0.122 y no se encontró asociación entre dichas variables.



Fuente: Ramos Goicochea Andrea

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,686 <sup>a</sup>	5	0.122
Razón de verosimilitud	9.077	5	0.106
Asociación lineal por lineal	1.161	1	0.281
N de casos válidos	100		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,41.

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

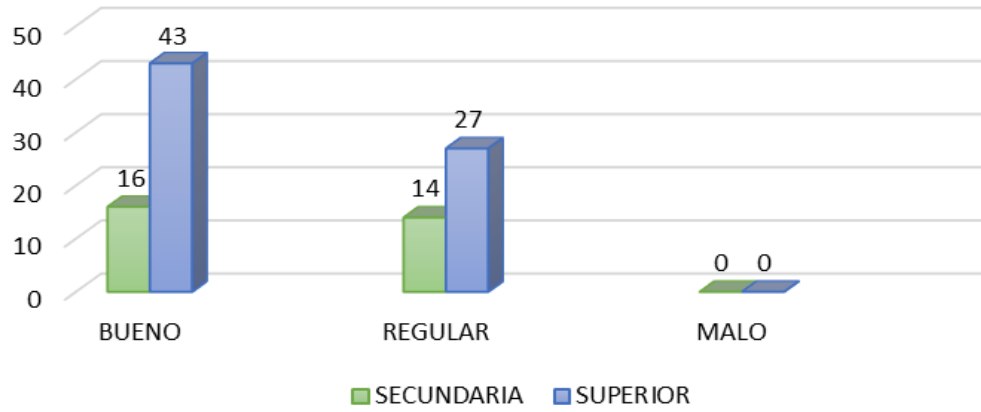
**Tabla Nº 4: Relación entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**

CALIDAD PERCIBIDA	GRADO DE INSTRUCCIÓN		
	SECUNDARIA	SUPERIOR	Total
BUENO	16 16.0%	43 43.0%	59 59.0%
REGULAR	14 14.0%	27 27.0%	41 41.0%
MALO	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%
TOTAL	30 30.0%	70 70.0%	100 100.0%

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

En relación al grado de instrucción y la calidad percibida, se observó que el grado de instrucción superior predominó percibiendo la calidad como buena con un 43%, seguido del grado de secundaria con un 16%. Mientras que en percibir la calidad como regular las de grado superior tienen un 27% y las de secundaria un 14%. Al realizar la prueba estadística de Rho de Spearman resulta 0.582 y no se encontró asociación entre dichas variables.

**Gráfico Nº 4: Relación entre el grado de instrucción y calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**



Fuente: Ramos Goicochea Andrea

#### Correlaciones

		CALIDAD PERCIBIDA		GRADOINST	
Rho de Spearman	CALIDAD PERCIBIDA	Coeficiente de correlación	1.000	0.056	
		Sig. (bilateral)			0.582
		N	100	100	
	GRADOINST	Coeficiente de correlación	0.056	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.582		
		N	100	100	

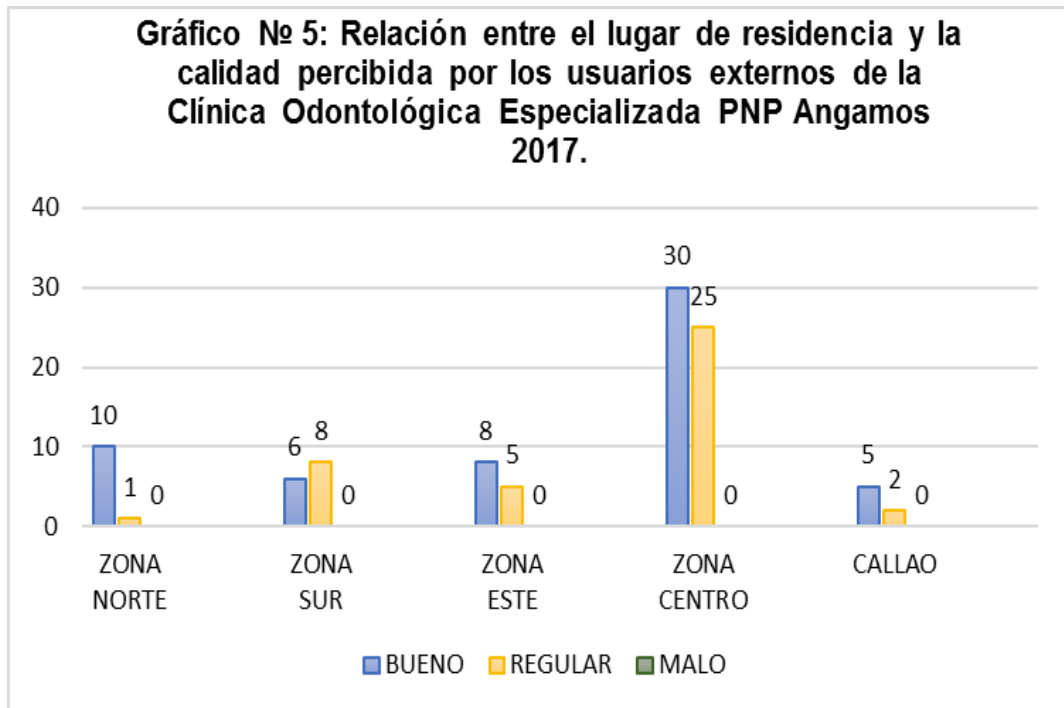
Fuente: Ramos Goicochea Andrea

**Tabla Nº 5: Relación entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.**

DISTRITO	ZONA		CALIDAD PERCIBIDA			Total
			BUENO	REGULAR	MALO	
	ZONA NORTE	Recuento	10	1	0	11
		% del total	10.0%	1.0%	0.0%	11.0%
	ZONA SUR	Recuento	6	8	0	14
		% del total	6.0%	8.0%	0.0%	14.0%
	ZONA ESTE	Recuento	8	5	0	13
% del total		8.0%	5.0%	0.0%	13.0%	
ZONA CENTRO	Recuento	30	25	0	55	
	% del total	30.0%	25.0%	0.0%	55.0%	
CALLAO	Recuento	5	2	0	7	
	% del total	5.0%	2.0%	0.0%	7.0%	
Total	Recuento	59	41	0	100	
	% del total	59.0%	41.0%	0.0%	100.0%	

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

En relación al lugar de residencia y la percepción de la calidad se observó que la calidad es percibida en una mayor frecuencia como buena por los que residen en la zona centro con un 30%, seguidos de los que residen en la zona norte con un 10%, mientras que la calidad percibida como regular es más frecuente en los que residen en la zona centro con un 25%, seguidos de los que residen en la zona sur con un 8%. Al realizar la prueba estadística del chi cuadrado resultó 0.132 y no se encontró que existe asociación entre ambas variables.



Fuente: Ramos Goicochea Andrea

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,071 <sup>a</sup>	4	0.132
Razón de verosimilitud	8.058	4	0.089
Asociación lineal por lineal	0.941	1	0.332
N de casos válidos	100		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,87.

Fuente: Ramos Goicochea Andrea

## 5.2 Discusión

El presente estudio es planteado bajo la perspectiva de establecer si los factores tales como el género, edad, ocupación, grado de instrucción y lugar de residencia influyen en como perciben la calidad de la atención los usuarios externos que acuden a la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos.

Para llevar a cabo la investigación se hace uso de la encuesta servQuos modificado para el uso odontológico, en donde en la primera hoja el paciente debe llenar datos personales lo cuál para nosotros son los factores influyentes en la percepción de la calidad y en la segunda hoja se observan 19 ítems que miden la calidad percibida, donde 9 de estos son ítems que miden la calidad objetiva abarcando aspectos tangibles referentes a la atención como apariencia de los ambientes o de las personas que laboran en dicho lugar, la tecnología de los equipos, las indicaciones o señalizaciones, la información que se da sobre el tratamiento o la puntualidad en la atención y 10 son factores de la calidad subjetiva, es decir basados en la opinión del paciente, siendo algo que no se puede medir como cortesía, empatía, competencia del profesional y seguridad que transmite el odontólogo a su paciente. Con todo ello podremos establecer las respuestas a nuestras interrogantes, para así con dicha información mejorar diferentes aspectos en nuestra consulta diaria o centro de trabajo, conllevando a un mejor clima laboral y a pacientes satisfechos que puedan recomendarnos.

En esta investigación pese a lo esperado encontrar en cuánto a los factores, se observa que el sexo, la edad, la ocupación, el grado de instrucción y el lugar de



residencia no influyen significativamente en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos pero se observa una mayor frecuencia en alguno de ellos en todos los factores.

En cuanto al sexo se observa que el género masculino prevalece percibiendo la calidad como buena (37%) pero estadísticamente no existe asociación entre las variables ya que mediante el análisis de Chi-cuadrado de Pearson resultó ser 0.507. Caso similar a lo encontrado en el estudio de Rodríguez M. sobre los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el instrumento servQuos modificado y con una muestra de 210 pacientes, donde observo que en la calidad percibida relacionada con el sexo son más frecuentes el género femenino percibiendo como regular a la calidad (57.3%), pero al realizar la prueba de asociación de Chi-cuadrado no se encontró diferencias significativas entre ambas variables ( $p > 0.05$ ).<sup>9</sup>

Para Ninamango W. sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, empleando la encuesta SERVQUAL modificada y con una muestra de 230 usuarios, observó que el que tiene mayor frecuencia en cuanto a percepción de calidad es el género femenino estando más insatisfechas que los varones y en su estudio no existe asociación estadísticamente significativa entre las variables ( $p = 0.20$ ).<sup>13</sup>

Para Tintaya Z. sobre los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de la atención en la Clínica Odontológica de la

Universidad Nacional del Altiplano, con el instrumento servQuos modificado y con una muestra de 268 pacientes vieron que el género femenino prevalece percibiendo la calidad como regular (47%) pero mediante el análisis de Chi cuadrado de Pearson igual a 0.212 nos indica que no hay relación estadísticamente significativa.<sup>17</sup>

Sin embargo en el estudio realizado por García C. y Cortés I., sobre la percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de México y teniendo en cuenta que el trato digno es un indicador de la calidad percibida y haciendo uso del formato número 1 de recolección de datos “Trato Digno” de la Secretaría de Salud y con una muestra de 90 usuarios, observaron por medio del análisis T de Student que entre la variable Sexo y el trato percibido hubo asociación estadísticamente significativa ( $p = 0.019$ ), lo que quiere decir que el sexo influye en el trato percibido y que es mejor observado por los pacientes hombres que con las mujeres.<sup>3</sup>

Para Silva J. *et al* sobre la percepción del paciente que se encuentra hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público, donde hicieron uso de un cuestionario para ver el perfil social y otro para observar las percepciones del paciente y con una muestra de 50 pacientes encontraron que las mujeres perciben mejor la atención dada por las enfermeras en comparación a los hombres, existiendo en su investigación relación estadísticamente significativa ( $p=0.04$ ).<sup>15</sup>

Para Rubio R. sobre la gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. en

Chimbote con el instrumento servQual y con una muestra de 185 pacientes se vio que, en cuanto al sexo, el género femenino prevalece indicando insatisfacción con la calidad de la atención (73%) y luego de aplicar la prueba de Chi-cuadrado se ve que existe una relación altamente significativa entre la percepción de la calidad de atención y el sexo de los pacientes encuestados ( $p=0.000$ ).<sup>16</sup>

Entonces en relación al sexo y a la calidad percibida por el usuario externo se puede ver que en la mayoría de los estudios el género masculino tiene mejor percepción de la calidad, estos resultados tienen semejanza a lo dicho por Acevedo y Castañeda<sup>54</sup> que indican que las mujeres perciben menor conformidad con los servicios, ya que exigen una mayor calidad, siendo ellas las que en su mayoría solicitan atención ya sea para sí mismas o para algún miembro de su familia.

En cuanto a la edad en nuestra investigación observamos que el grupo etéreo que más prevalece percibiendo la calidad como buena es la del rango de pacientes mayores a 66 años, pero que al realizarle la prueba de Rho de Spearman resulta ser 0.081 no existiendo relación estadísticamente significativa entre las variables.

Para Ninamango W. la edad que más prevalece percibiendo la calidad como insatisfecha son los adultos, seguidos de los adultos mayores, y no encontró asociación entre las variables ( $p=0.60$ ).<sup>13</sup>

Para Silva J. la edad que más prevalece es la del rango entre 40-49 años percibiendo mejor la atención (26%) pero no siendo estadísticamente significativo ( $p=0.68$ ).<sup>15</sup>

Sin embargo, para Rodríguez M. la calidad percibida más frecuente según los rangos de edad de los usuarios externos de la clínica, fue entre los 46 a 55 años, los cuales perciben la calidad como regular (82,1%). Para los demás rangos de edades la calidad percibida fue equitativa y al realizar la prueba de Chi-Cuadrado resultó que existe asociación entre ambas variables ( $p<0,05$ ).<sup>9</sup>

Para Rubio R. el rango de edad que más prevalece percibiendo la atención como satisfactoria son los de 37-50 años (60%) mientras que el rango de edad que muestra mayor insatisfacción son los mayores de 50 años (42%), existiendo relación estadísticamente significativa entre las variables ( $p=0.005$ ).<sup>16</sup>

Para Tintaya Z. el rango de edad que más prevalece es la de 36-45 años y perciben la calidad como regular (17.9%), mientras que el rango de edad con mayor frecuencia que percibe la calidad como mala es de 56-65 años (2.2%), existiendo relación estadísticamente significativa ( $p=0.002$ ).<sup>17</sup>

Entonces en relación a la edad y la calidad percibida por el usuario externo podemos observar que hay una tendencia que a mayor edad la percepción de la calidad es menor y esto puede ser debido a que el adulto mayor tiene mayores necesidades y por ello requiere mayor apoyo<sup>55</sup>, pero en nuestro estudio resultó ser lo contrario los adultos mayores, pacientes mayores a 66

años, percibieron la calidad como buena, lo cual fue un cambio de años anteriores en donde en la clínica se observaba la misma tendencia y este cambio se hizo implementando consultorios de atención preferencial en la Clínica Odontológica.

En cuanto a la ocupación en nuestra investigación observamos que la que más prevalece percibiendo como buena la calidad son los empleados estatales (28%), seguidos de los jubilados (13%). Al realizarle la prueba de Chi-cuadrado resultó 0.122, no existiendo relación estadísticamente significativa.

Para Rodríguez M. la calidad percibida por los usuarios fue regular; y referente a las ocupaciones la que predominó fueron las amas de casas (31,9%). Al realizar el análisis estadístico de independencia chi cuadrado ( $p > 0,05$ ), se encontró que no existe asociación entre estas variables.<sup>9</sup>

Para Tintaya Z. la población con mayor frecuencia respecto a la ocupación es el trabajador independiente, el cual percibe la calidad como regular (17,2%), seguido del empleado particular (16. 4%). Al realizarle la prueba de Chi-cuadrado resultó 0.220, lo cual indica que no hay una asociación entre las variables.<sup>17</sup>

Sin embargo, para Rubio R. quien tuvo la mayor frecuencia percibiendo la calidad como satisfactoria es el trabajador (59.7%), seguido de las amas de casa (50%), y al realizarle la prueba estadística de Chi-cuadrado se pudo decir que hay relación altamente significativa ( $p = 0.000$ ).<sup>16</sup>

Entonces en relación a la ocupación y la calidad percibida podemos observar que no hay una tendencia marcada en comparación con las demás investigaciones; con respecto a nuestro estudio observamos que son los empleados estatales los más frecuentes y esto es debido a que es un estudio realizado en una Clínica perteneciente a la fuerza policial, por lo cuál la mayoría son policías y en menor proporción esposas e hijos.

En cuanto al grado de instrucción en nuestra investigación observamos que el grado superior es el que más prevalece percibiendo la calidad como buena (43%), seguido del grado de secundaria (16%). Al realizarle el análisis de Rho de Sperman resulta 0.582 no existiendo relación estadísticamente significativa.

Para Ninamango W. el grado de instrucción que más prevalece es la de secundaria percibiendo la calidad como insatisfecha, no habiendo relación estadísticamente significativa entre las variables ( $p=0.29$ ).<sup>13</sup>

Para Silva J. el grado de instrucción que más prevalece es la de secundaria percibiendo mejor la calidad (50%), no siendo estadísticamente significativo ( $p=0.26$ ).<sup>15</sup>

Sin embargo, para Rodríguez M. el grado de instrucción superior predominó percibiendo la calidad como regular (73.5%), seguido del grado secundaria (68.8%). Al realizarle la prueba de independencia de Chi cuadrado, se encontró asociación entre dichas variables ( $p<0,05$ ).<sup>9</sup>

Para Rubio R. el grado de instrucción que prevalece en cuanto a la calidad de la atención cuyos indicadores son satisfecho e insatisfecho es el grado de

Superior Universitaria indicando estar satisfechos (68.7%), seguido de superior técnica (40%). Existiendo relación estadísticamente significativa entre las variables ( $p=0.000$ ).<sup>16</sup>

Para Tintaya Z. el grado de instrucción con mayor frecuencia es la de superior y percibe la calidad como regular (43.3%), seguido del grado de instrucción secundaria (34.3%), y al aplicarle el análisis de Chi- cuadrado de Pearson resultó 0.005, existiendo asociación estadística entre las variables.<sup>17</sup>

Entonces en relación al grado de instrucción y la calidad percibida podemos observar que quienes tienen mejor percepción de la calidad son las de grados de instrucciones más altas, lo cual nos hace ver una tendencia, que a mayor grado de instrucción la percepción de la calidad también es mayor, mientras que en estudios de más de 5 años atrás se ve que a mayor grado de instrucción la calidad percibida es menor, por lo cual se creía que al adquirir mayor conocimiento planteaba mejor sus demandas <sup>55,56</sup>, pero ya no vemos eso lo cual puede ser debido a que la población analfabeta o con grados de instrucción como primaria y secundaria son mucho menores a la población con grados superiores y también puede deberse a la existencia de entidades que verifican la calidad en los diversos centros asistenciales.

En cuanto al lugar de residencia en nuestra investigación observamos que la que más prevalece percibiendo la calidad como buena es la zona centro (30%), seguido de la zona norte (10%). Al realizar el análisis de Chi- cuadrado de Pearson resultó 0.132, no existiendo asociación significativa entre las variables.

Para Tintaya Z., observamos que la mayor frecuencia respecto a las provincias que conforman el departamento de Puno es la provincia de Puno (50.4%) que percibe la calidad como regular, seguidos de las provincias del Collao (7.5%) y Juliaca (7.5%). Al realizarle el análisis de Chi-cuadrado de Pearson resultó 0.001 existiendo asociación significativa entre las variables.<sup>17</sup>

Entonces en relación al lugar de residencia y la calidad percibida no hay casi estudios donde el lugar de residencia sea una dimensión de los factores sociodemográficos y en el estudio de Tintaya, si se midió la dimensión lugar de residencia en relación a la calidad percibida, pero se llevó a cabo en la provincia de Puno por lo cual no podemos establecer una relación entre ambos estudios y poder discutirlo.

Referente a que en nuestra investigación los factores que hemos tocado, como sexo, edad, grado de instrucción, ocupación y lugar de referencia han resultado que no tienen asociación significativa con la calidad percibida, puede ser debido al tamaño de la muestra ya que en la mayoría de los estudios donde si hubo asociación tuvieron una muestra de 185 personas a más, aunque en dos estudios con una muestra menor tuvieron asociación entre el sexo y la calidad percibida, otro hecho que pudo haber afectado la no asociación es la población ya que fue llevado a cabo en una Clínica especializada en odontología de una fuerza armada y no existen estudios publicados realizados en centros de las fuerzas armadas.



## CONCLUSIONES

-Habiéndose realizado el trabajo de investigación referente a la relación de los factores mencionados en la presente investigación y la calidad percibida durante la atención, se determinó que estos no influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017 ya que no existe relación estadísticamente significativa luego de aplicarles las pruebas de Chi-cuadrado y Rho de Spearman ( $p>0.05$ ).

-Entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica, no existe relación.

- Entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica, no existe relación.

- Entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica, no existe relación.

- Entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica, no existe relación.

- Entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica, no existe relación.

## RECOMENDACIONES

-Para estudios futuros se recomienda utilizar el mismo instrumento, para mantener una constante evaluación del servicio prestado y poder observar la satisfacción de los usuarios externos y mantener la calidad de atención en cuánto al mejoramiento del sistema.

-Ampliar la muestra para obtener resultados más fidedignos y poder encontrar una relación significativa con los factores.

-Conservar la buena calidad de atención brindada en la Clínica odontológica, para mantener la satisfacción en los pacientes.

-Propongo implementar un buzón de sugerencias para que los pacientes hagan llegar las mejoras que ellos verían convenientes.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1-Pezoa G. Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global [Publicación periódica en línea].2013. Marzo [Citado: 2017 setiembre 16]: [50 p.] Disponible en: [http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf)
- 2- Monteagudo O., Navarro C, Alonso P., Casas R., Rodríguez L,et.al. “Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción”. Rev Calidad Asistencial 2003;18(5):263-71
- 3- García C., Cortés I. Percepción del usuario del trato digno por enfermería en un hospital del estado de México.Revista Conamed 17(1); 2012.
- 4- García M., Mendoza E. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. [Tesis doctoral en Internet].Ecuador: Universidad San Gregorio de Portoviejo ; 2014 [Citado:2017 setiembre 16]. 75 p. Disponible en: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/117/1/OD-T1215.pdf>
- 5- Miranda J.et.al. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas periféricas de la U.J.A.T. Rev. Horizonte Sanitario 2014.13(2).
- 6- Berenguer M.et al. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. MEDISAN 2014; 18(7):923

- 7- Reyes S.et al. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana Estomatol.2015.52(3). Ciudad de la Habana jul-set.
- 8- Guerra J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del ecuador, período febrero-julio 2015. [Tesis doctoral en Internet].Ecuador:Universidad central del Ecuador; 2015 [Citado:2017 setiembre 16]. 75 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4978/1/T-UCE-0015-178.pdf>
- 9- Rodríguez 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 [Tesis doctoral en Internet].Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012 [Citado:2017 setiembre 16]. 82 p. Disponible en:[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez\\_vm%282%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm%282%29.pdf)
- 10- García D. Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el Período Febrero-Mayo 2013. . [Tesis doctoral en Internet].Perú: Universidad Ricardo Palma; 2013[Citado:2017 setiembre 16]. 81 p. Disponible en: [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa\\_dl.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf)

- 11- Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014 [Tesis doctoral en Internet]. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014 [Citado:2017 setiembre 16]. 74 p. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_Wilson\\_Edinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_Wilson_Edinson.pdf)
- 12- Chanco G. Percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio en la clínica estomatológica del adulto de la Universidad Alas Peruanas, Filial Ica, en el mes de Noviembre del 2014 . [Tesis doctoral en Internet]. Perú: Universidad Alas Peruanas; 2014 [Citado:2017 setiembre 16]. 76 p. Disponible en: [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/2988/2/CHANCO\\_HUAMAN-Resumen.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/2988/2/CHANCO_HUAMAN-Resumen.pdf)
- 13- Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. [Tesis doctoral en Internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014 [Citado:2017 setiembre 16]. 74 p. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf)
- 14- Torres G., León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132.
- 15- Silva J., et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria. 2015.

16- Rubio R. La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la Clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016. [Tesis doctoral en Internet].Perú:Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; 2016 [Citado:2017 setiembre 16]. 109 p.Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/511/CALIDAD\\_DE\\_ATENCION\\_FACTORES\\_DEMOGRAFICOS\\_RUBIO\\_CASTILLO\\_ROBERT\\_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/511/CALIDAD_DE_ATENCION_FACTORES_DEMOGRAFICOS_RUBIO_CASTILLO_ROBERT_SIMON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

17- Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano,Puno 2016. [Tesis doctoral en Internet].Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2017 [Citado:2017 setiembre 16]. 109 p.Disponible en: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4485/Tintaya\\_Velasquez\\_Zulma\\_Karina.pdf?sequence=1](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4485/Tintaya_Velasquez_Zulma_Karina.pdf?sequence=1)

18- Miyahira J. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? Rev Med Hered. 2001; 12(3):75-77.

19- Ávalos GMI. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas. Calidad y Gestión de Servicios de Salud. 2010; 9(1):9-10.

20-Álvarez Heredia F.Calidad y auditoría en salud [en línea]. 3ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones; 2015.[Citado:2017 setiembre 16]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=sAMwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&>

dq=QUE+ES+CALIDAD+EN+SALUD&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=QUE%20ES%20CALIDAD%20EN%20SALUD&f=false

21- Real Academia Español.(2014).Calidad.En diccionario de la lengua española(23ª ed.).Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>

22- Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993

23-Fisher, I. y Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado. 3ª edición, méxico: mcGraw-hill interamericana s.a. de c.v

24-Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. méxico: panorama editorial.

25-Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. méxico: prentice hall.

26-Duque O., Edison J. y Chaparro P., César R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. Criterio Libre, 10 (16), 159-192 ISSN 1900-0642

27- Lewis, R. & Booms,B. (1983). “the marketing aspects of service quality”, in Emerging Perspectives in Service Marketing. chicago: american marketing association, 99-107.

28-Grönroos, C. (1988). “service Quality: the six criteria of Good service Quality”, in: Review of Business. new york: st. John’s university press

29- Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. madrid: editorial díaz de santos.

- 30-Rust, R. & Oliver, R. (1994). Service quality. New directions in theory and practice. California: sage publications.
- 31-Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). "a conceptual model of service quality and its implications for future research", in: Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- 32-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.
- 33- Vázquez, R.; Rodríguez, I. y Díaz, M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER. documento de trabajo 119/ 96, España: universidad de Oviedo - facultad de ciencias económicas y empresariales.
- 34- Zeithalm, V. (1988). "consumer perceptions of price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidence", in: Journal of Marketing, 52, 2-22.
- 35- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). "servQual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality", in: Journal of Retailing, 64(1), 12-40
- 36- Lehtinen, J. & Lehtinen, O. (1982). Service quality: a study of quality dimensions. unpublished working paper, Helsinki: service management institute.



- 37-Rathmell, J. (1966). "¿What is meant by services?", in: Journal of marketing, 30, 32- 36.
- 38- Crosby, P. (1979). Quality is Free: The art of making quality certain. new york: new american library.
- 39- Garvin, D. (1983). "Quality on the line", en: Harvard Business Review, 61, 4, 65-75.
- 40- Brown, S. & Swartz, T. (1989). "a gap analysis of the professional service quality", en: Journal of marketing, 53, 92-98.
- 41- Carman, J. (1990). "consumer perception of service quality: an assessment of the servQual dimensions", in: Journal of Retailing, 65, 33-55.
- 42- Larrea P. Calidad de servicio del marketing a la estrategia. [en línea]. 3ª ed. Madrid(España): Ediciones Díaz de Santos; 1991.[Citado:2017 setiembre 16]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PA150&dq=que+es+un+servicio&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20un%20servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hJVcH5nSp0C&pg=PA150&dq=que+es+un+servicio&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20un%20servicio&f=false)
- 43- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (1994). Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications of Further Research. Journal of Marketing Research, 58, 111-124
- 44- Cronin, J. & Taylor, S. (1994). "servperf versus servQual: reconciling performancebased and perceptions minus expectations measurement of service quality", in: Journal of Marketing, 58, 125-131

- 45- Parasuraman, A.; Berry, I. & Zeithaml, V. (1991). "refinement and reassessment of the servQual scale", in: Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- 46- Diccionario Ilustrado Master 1°ed. Perú: Arrieta Sergio; 2008. Calidad; p.140.
- 47- Diccionario Ilustrado Master 1°ed. Perú: Arrieta Sergio; 2008. Servicio; p.673.
- 48- Diccionario Ilustrado Master 1°ed. Perú: Arrieta Sergio; 2008. Percepción; p.576.
- 49- Diccionario Ilustrado Master 1°ed. Perú: Arrieta Sergio; 2008. Expectativa; p.358.
- 50- Diccionario Ilustrado Master 1°ed. Perú: Arrieta Sergio; 2008. Satisfacción; p.666.
- 51- Betancourt, y. Mayo, J. La evaluación de la calidad del servicio. Revista contribuciones a la Economía. Universidad de las Tunas, Cuba. 2010. ISSN 16968360
- 52- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Una mirada a Lima Metropolitana [Serie de internet] 2014 [citado el 25 de febrero 2018]. Disponible en:  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib168/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib168/libro.pdf)

53-Quispe J. et al.Código de ética y deontología. [Serie de internet] 2016[citado el 25 de febrero 2018].Disponible en: <http://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2016/08/CODIGO-DE-ETICA-Y-DEONTOLOGIA-2016-1.pdf>

54-Acevedo-Porras G, Castañeda-Hidalgo. Satisfacción del usuario con las intervenciones de enfermería. Primer Foro Universitario “Investigación, Sociedad y Desarrollo”. Avances y Perspectivas. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas, Facultad de Enfermería de Tampico; 2008.

55-Arenas A. Calidad del cuidado enfermero en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Rev Per Obst Enf 7(2);2011.

56- Dierssen et al.Factores asociados con la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria. Anales Sis San Navarra vol.32.nº3. Pamplona sep./dic. 2009.

## ANEXO N° 1: Carta de presentación



Pueblo Libre, 16 de Octubre del 2017

Dr. SERGIO TAPIA VARGAS  
Jefe de la Clínica Odontológica especializada PNP Angamos

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada RAMOS GOICOCHEA, ANDREA DEL ROSARIO, con código 2012148755, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).


**TÍTULO: "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PNP ANGAMOS 2017"**

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,

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

POLICIA NACIONAL DEL PERÚ	
CLI.ODO.ESP. PNP ANGAMOS	
<b>MESA DE PARTES</b>	
Fecha	20/10/17 Hora 9:30am
Firma	
Fotos	

## ANEXO N° 2: Constancia de recolección de datos



POLICIA NACIONAL DEL PERU

DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL


CLINICA ODONTOLOGICA ESPECIALIZADA PNP ANGAMOS

### CONSTANCIA

Por medio del presente, el suscrito deja **CONSTANCIA**, que la Srta. RAMOS GOICOCHEA Andrea del Rosario, **identificada** con DNI N° 74157497, ha recabado información referida a su TESIS "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL USUARIO EXTERNO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ESPECIALIZADA PNP ANGAMOS EN EL PERIODO 2017, con sede en la Av. Angamos. N° 833 Surquillo de la ciudad de Lima.

Se expide la presente Constancia para los fines que estime conveniente.

Surquillo, 04 de Diciembre de 2017

  
09-261738  
ORLANDO JAIME SALAS TORRES  
CORONEL SPNP  
JEFE (E) DE LA CLINICA ODOONTOLOGICA  
ESPECIALIZADA PNP ANGAMOS

## ANEXO N° 3: Instrumento de recolección de datos

### SERVQHOS modificado



Este instrumento es parte del estudio titulado: “Factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017”, donde la información obtenida será usada sólo por el investigador y será reservada y confidencial; ayudando a la Clínica a mejorar en su atención. Por ese motivo responda con la mayor sinceridad posible. De ante mano se agradece su participación.

Responda y marque con un (X) dentro de la casilla que señale su respuesta.

Edad:  años

Hombre

Distrito:

Mujer

Ocupación:

Grado de Instrucción:

Ama de Casa

Ninguno

Estudiante

Primaria

Empleado Estatal

Secundaria

Empleado particular

Superior

Trabajador independiente

Desempleado

Jubilado

Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

Teniendo en cuenta el presente cuadro, donde cada número del 1 al 5 tiene un significado, marque con un (X) en el número que refleje su opinión.

**La calidad de la asistencia prestada en la Clínica Odontológica ha sido**

<b>En la Clínica Odontológica...</b>	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
La apariencia( limpieza y uniforme) del personal han sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en la Clínica han sido					
El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariencia, comodidad) han sido					
La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido en la Clínica ha sido					
La facilidad para llegar a la Clínica odontológica ha sido					
El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					
La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido					
La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal transmite ha sido					

La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo ha sido					
La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
La duración de la atención que se le han dado ha sido					

**Marque con una (X) la casilla que mejor refleja su opinión**

-Indique su nivel de satisfacción global con respecto a la atención recibida en la Clínica Odontológica:

Muy Satisfecho     
 Satisfecho     
 Ni Satisfecho/ni insatisfecho  
 Insatisfecho     
 Muy Insatisfecho

-Recomendaría esta clínica a otras personas:

Sin dudarlo     
 Tengo dudas     
 Nunca

-Conoce el nombre del operador(doctor) que lo atiende habitualmente:

Si     
 No



-Con respecto a los honorarios que le fueron cobrados, considera usted que estos fueron:

Altos

Razonables

Bajos

-Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia

#### ANEXO N° 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b>	<b>Variable 1:</b> -Factores Dimensiones: • Género • Edad • Ocupación • Grado de instrucción • Lugar de residencia  <b>Variable 2:</b> -Calidad percibida Dimensiones: • Niveles
¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?	Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.	Los factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos en la clínica de la Universidad Alas Peruanas, son el género, la edad, la ocupación, el grado de instrucción y el lugar de procedencia de los pacientes.	
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	
¿ Qué relación existe entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?	Determinar que relación existe entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.	Existe relación entre el género y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.	
¿ Qué relación existe entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?	Reconocer que relación existe entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.	Existe relación entre la edad y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.	

<p>¿ Qué relación existe entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?</p>	<p>Establecer que relación existe entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	<p>Existe relación entre la ocupación y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	
<p>¿ Qué relación existe entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?</p>	<p>Señalar qué relación existe entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	<p>Existe relación entre el grado de instrucción y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	
<p>¿ Qué relación existe entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017?</p>	<p>Señalar qué relación existe entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	<p>Existe relación entre el lugar de residencia y la calidad percibida por los usuarios externos en la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos 2017.</p>	

## ANEXO N° 5: Fotografías



**Fotografía N°1:** Exteriores de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos.



**Fotografía N°2:** Ingreso a la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos.



**Fotografía N°3:** Sala de espera de Farmacia de la Clínica Odontológica Especializada PNP Angamos.



**Fotografía N°4:** Paciente siendo encuestada mientras espera ser atendida en el consultorio de Cirugía bucal.



**Fotografía N°5:** Paciente siendo encuestado mientras espera ser atendido en el consultorio de Operatoria.



**Fotografía N°6:** Paciente siendo encuestada mientras espera ser atendida en el consultorio de Periodoncia.