



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ABANCAY 2018

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Servicios de Salud

Autor:

Farfán Contreras, Carlos Joaquín

Asesor:

Alvitez Temoche, Daniel Augusto
(ORCID: 0000-0002-6873-3361)

Jurado:

Astocondor Fuentes, Ana María
Silva Luque, Gina Julia Estela
Navarro Navarro, Bertha Consuelo

Lima-Perú

2022

Dedicatoria

A mis hijos y esposa Herlinda por su tierna compañía y su gran comprensión y por haber sido el motor de este logro personal y profesional.

Agradecimiento

A mis nuestro señor creador y a mis docentes y mi asesora y a toda las personas que hicieron posible la culminación de esta investigación

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	x
Abstract.....	xi
I. Introduction	12
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Descripción del problema	14
1.3. Formulación del problema.....	15
1.3.1. Problema general	15
1.3.2. Problemas específicos.....	15
1.4. Antecedentes	16
1.5. Justificación de la investigación	26
1.6. Limitaciones de la investigación.....	27
1.7. Objetivos	28
1.7.1. <i>Objetivo general</i>	28
1.7.2. <i>Objetivos específicos</i>	28
1.8. Hipótesis	29
1.8.1. Hipótesis general	29
1.8.2. Hipótesis específica.....	29
II. Marco teórico	30
2.1. Marco teórico.....	30
III. Método.....	43
3.1 Tipo de Investigación.....	43
3.2 Población y muestra.....	43
3.3. Operacionalización de Variable	44
3.4 Instrumentos.....	47
3.5 Procedimientos.....	47

3.6 Análisis de datos	47
3.7. Consideraciones éticas.....	47
IV Resultados	48
V. Discusión de resultados	72
VI. Conclusiones	77
VII. Recomendaciones.....	80
VIII. Referencias	81
IX Anexos.....	86
Anexo 1	87
Anexo 2	88
Anexo 1	90

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalizacion de variables: Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en la clínica odontológica universidad tecnológica de los andes Abancay -2018.....	45
Tabla 2 <i>Matriz de operacionalizacion de variables: Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en la clínica odontológica universidad tecnológica de los andes Abancay -2018....</i>	46
Tabla 4. <i>Resultado sobre la frecuencia de la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica</i>	48
Tabla 5. <i>Resultado sobre la capacidad de respuesta de los pacientes de la clínica odontológica</i>	49
Tabla 6. <i>Resultado sobre la Seguridad de los pacientes de la clínica odontológica</i>	50
Tabla 7. <i>Resultado sobre la empatía de los pacientes de la clínica odontológica.....</i>	51
Tabla 8. <i>Resultado sobre los Elementos tangibles de la clínica odontológica</i>	52
Tabla 8. Resultado sobre la calidad del servicio en la clínica odontológica	53
Tabla 9 <i>Resultado sobre Acceso a la atención a los pacientes que acuden a la clínica odontológica</i>	54
Tabla 10. <i>Resultado sobre la Atención al usuario en la clínica odontológica.....</i>	55
Tabla 11. <i>Resultado sobre la Recomendación a los pacientes que acuden a la clínica odontológica</i>	56
Tabla 12. <i>Resultado sobre las Expectativas que perciben los pacientes que acuden a la clínica odontológica</i>	57
Tabla 13. <i>Resultado sobre la Satisfacción global de los pacientes que acuden a la clínica odontológica</i>	58
Tabla 14. <i>Resultado sobre la satisfacción de pacientes que acude a la clínica odontológica</i>	59
Tabla 15. <i>Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes</i>	60
Tabla 16. <i>Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes</i>	61
Tabla 17 <i>Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y el acceso a la atención</i>	62

Tabla 18 <i>Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y el acceso a la atención...</i>	63
Tabla 19 <i>Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la atención al usuario</i>	64
Tabla 20 <i>Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y la atención al usuario ...</i>	65
Tabla 21 <i>Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y las recomendaciones</i>	66
Tabla 22 <i>Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y las recomendaciones.....</i>	67
Tabla 23	68
Tabla 24 <i>Resultado de la prueba de chi-cuadrado de la calidad del servicio y las expectativas.</i>	69
Tabla 25 <i>Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la satisfacción global</i>	70
Tabla 26 <i>Resultado de la prueba de chi-cuadrado de la calidad del servicio y la satisfacción global</i>	71

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Resultado porcentual respecto a la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	48
<i>Figura 2.</i> Resultado porcentual respecto a la capacidad de respuesta de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	49
<i>Figura 3.</i> Resultado porcentual respecto a la seguridad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	50
<i>Figura 4.</i> Resultado porcentual respecto a la empatía de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	51
<i>Figura 5.</i> Resultado porcentual respecto a los elementos tangibles de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	52
<i>Figura 6.</i> Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	53
<i>Figura 7.</i> Resultado porcentual respecto al acceso a la atención de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	54
<i>Figura 8.</i> Resultado porcentual respecto a la atención al usuario de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	55
<i>Figura 9.</i> Resultado porcentual respecto a la recomendación de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.....	56
<i>Figura 10.</i> <i>Resultado porcentual respecto a las expectativas de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes</i>	<i>57</i>
<i>Figura 11</i> <i>Resultado porcentual respecto a la satisfacción de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.</i>	<i>58</i>

Figura 12. <i>Resultado porcentual respecto a la satisfacción de pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.</i>	59
Figura 13. <i>Resultado sobre la calidad de servicio y la satisfacción de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.</i>	60
Figura 14. Resultado sobre la calidad del servicio y el acceso a la información de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.	62
Figura 15. Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.	64
Figura 16. Resultado porcentual respecto a la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.	66
Figura 17. Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.	68
Figura 18. Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.	70

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: de determinar “la relación de la *calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2018*”. Método: El estudio de investigación fue de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformado de 81 pacientes, Para obtención de datos se utilizó la encuesta y el cuestionario debidamente validadas y de confiabilidad muy favorable de ambas variables. Resultado: Del total de pacientes de la clínica se encontró que el 42% afirman que la fiabilidad es buena, el 45.7% indican que la capacidad de respuesta es regular, el 49.38% lo califica de bueno la seguridad, el 66.6% opinan que la empatía es bueno. El 63.96% lo califican de bueno los elementos tangibles, el 67.90% lo califican regular la calidad de servicio, así mismo existe diferencias significativas entre las variables de estudio, mediante el chi-cuadrado, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 aceptando la hipótesis alternativa (Ha), con coeficiente de correlación de Pearson de 40,693a, demostrándose una correlación positiva moderada, con 95% de confianza. Conclusiones: La fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles de la clínica odontológica es de regular a bueno, al mismo tiempo se demuestra a que existe una correlación positiva entre de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay.

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción y pacientes.

Abstract

The present investigation had as general objective: to determine "the relationship between the quality of service and the satisfaction of the patients in the Dental Clinic of the Technological University of the Andes of Abancay 2018". Method: The research study was of a correlational level, with a non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of 81 patients. To obtain data, the duly validated survey and questionnaire were used, with very favorable reliability of both variables. Result: Of the total number of patients in the clinic, it was found that 42% affirm that the reliability is good, 45.7% indicate that the responsiveness is regular, 49.38% describe the safety as good, 66.6% think that the empathy is good. 63.96% rate the tangible elements as good, 67.90% rate the service quality as regular, likewise there are significant differences between the study variables, through the chi-square, where the Asymptotic Sig is 0.000 less than 0 .05 accepting the alternative hypothesis (Ha), with a Pearson correlation coefficient of 40.693a, demonstrating a moderate positive correlation, with 95% confidence. Conclusions: The reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements of the dental clinic is fair to good, at the same time it is shown that there is a positive correlation between the quality of service and patient satisfaction. at the Dental Clinic of the Technological University of the Andes of Abancay.

Keywords: quality, service, satisfaction and patients.

I. Introduction

Durante los últimos años, la calidad de atención en los servicios odontológicos se ha convertido en un tema de importancia central en establecimientos públicos y privados, por lo que la calidad implica que los procedimientos tengan mayor precisión en el diagnóstico y tratamiento, cuyo servicio conlleve a la satisfacción del cliente o usuario. Y esta medición de la calidad se viene utilizada como un termómetro para evaluar de forma responsable la atención de calidad y servicios de odontología. Esto proporciona información detallada que permitirá implementar mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así como cubrir las brechas de los recursos humanos y la calidad abarca cinco dimensiones: 1) los elementos tangibles; 2) la fiabilidad 3) la capacidad de respuesta 4) la seguridad, y 5) la empatía,

La clínicas odontológicas de la universidad tecnológica de los andes Abancay esta clínica reciben, de manera permanente, a pacientes de otras clínicas dentales, postas médicas y centros de salud que tienen problemas que no pueden atenderse por falta de especialistas o equipos. Las clínicas desarrollan actividades destinadas a la mejora de la salud bucal que demanda la comunidad a través de una atención adecuada y especializada. Y en esta investigación se plantea como objetivo Determinar “la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay” 2018. Y se demostró la hipótesis de que la “calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay”, 2018

1.1. Planteamiento del problema

En los tiempos de hoy la gestión y administración de los Servicios de Salud enfrenta algunos retos , que supone la gran complejidad de la atención de salud , estos tiempos además nos muestra constante innovación , que pasa por lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente en este proceso de atención.

Un servicio de salud es considerado de calidad cuando se asiste al paciente adecuadamente aplicando todos los conocimientos y fundamentos de las ciencias médicas disminuyendo así los posibles riesgos propios de cada acto médico , la preocupación por la calidad en instituciones que gestionan salud no es algo nuevo , pues los países que más han desarrollado consideran la calidad de la salud como un pilar de desarrollo .

La satisfacción del paciente es el grado en que la atención prestada cubre sus necesidades y expectativas es la comparación entre el trato que el paciente esperaba recibir y la realidad del servicio prestado .

El nivel de calidad de servicio se puede definir como la diferencia entre el servicio percibido y la expectativa del usuario, donde las determinantes de la calidad percibida incluyen aspectos personales , información sobre los servicios .Para ofrecer un servicio de calidad es preciso generarlo a través de la gestión de la calidad, teniendo como lineamientos los procesos y fases : planificación , control y mejora de la calidad . Por lo tanto podemos sugerir que la satisfacción se entiende como una medida de resultado la cual valora la calidad de atención en salud.

Los servicios odontológicos docentes asistenciales en una clínica Universitaria también enfrenta esas dificultades donde el nivel el nivel de calidad y la satisfacción del usuario lo percibe satisfactoriamente o negativamente el usuario.

De esto señalamos que la Atención de Calidad en los diferentes establecimientos tiene como objetivo primordial, buscar alcanzar estándares que repercutirán directamente en la satisfacción del usuario.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) el 2009 promulgo , la Política Nacional de Salud del Perú , donde señala que la satisfacción de usuario es de fundamental importancia como medida de calidad de atención , porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

1.2. Descripción del problema

En la Clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes , donde son atendidos los pacientes que acuden a este centro docente asistencial de prestaciones de salud odontológico el presente trabajo determinara si el servicio proporciona una atención adecuada , y si logra satisfacer las expectativas de los usuarios además debemos señalar que se reportan solo dos trabajos investigación que han evaluado el grado de satisfacción de sus usuarios y además existe la preocupación de sus autoridades por mejorar la calidad de atención , pero que en la actualidad carece de un programa de gestión de la calidad que le permita mejorar sus procesos críticos , para implementar estrategias de calidad a fin de proporcionar no solo un servicio , sino satisfacer las necesidades de los usuarios ; esta clínica viene funcionando desde el año 2011 inicialmente empezó con 10 unidades dentales , el año 2014 ya tenía 25 unidades dentales de última generación, cuenta con personal profesional docente que brinda atención odontológica por especialidades cumpliendo un horario de 12 horas divididas en tres turnos , de lunes a sábado.

La caracterización del problema en el contexto regional y/o local se declara no habido sea datos epidemiológicos, teóricos y empíricos. Por lo tanto, es de prioridad el estudio de investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿“Cómo es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en los servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018”?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y el acceso a la atención en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?
- ¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la atención al usuario en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la recomendaciones en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y las expectativas en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?
- ¿Cómo es la relación la calidad de servicio y la satisfacción global en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Lora et al. (2016), artículo de revista: “Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia”, “El objetivo de esta investigación fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Utilizaron una muestra de 277 pacientes, se hizo una encuesta estructurada auto suministrado que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se llevó a cabo con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95 % y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables. Los resultados mostraron que más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años (de: 12,48); 99,3 % (IC 95 %: 98,2-100) de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8 % (IC 95 %: 96,1 99,5) percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. Llegando a la siguiente conclusión: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no se evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad”.

Tamara y Guerra (2015), informe tesis título: “Calidad de Atención Según la Percepción del Paciente entre 25 y 45 años, en la Clínica Integral de Octavos Semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período febrero - julio 2015”. El resumen:

El Estado ecuatoriano vienen realizando acciones “para mejorar los sistemas de salud en la sociedad, para lograr estos cambios es preciso mejorar la calidad de los servicios a partir de la participación de la comunidad, La presente investigación tiene como objetivo, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención 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 de febrero a julio del año 2015. La calidad de la atención odontológica que se brinda se puede evaluar por el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este servicio, de ahí la importancia de nuestra investigación para trazar estrategias o medidas para brindarle un mejor servicio. El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado”.

Betin et al. (2009), artículo de revista título, “Satisfacción de los Pacientes Respecto a Calidad de la Atención Odontológica en la Institución Pública Universitaria de la Ciudad de Cartagena; determino el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena”, “en un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo. Para la presente investigación se tuvo que utilizar como muestra a 292 historias clínicas escogidas de manera aleatoria simple, de los años 2004 y 2006. Concluyendo que las historias clínicas de personas mayores de 15 años, los que

recibieron atención integral odontológica y no se tomó como muestra los que no poseían dirección o teléfono para su localización. El instrumento utilizado fue mediante la encuesta y estos datos se analizaron por frecuencias. Llegando a los siguientes resultados, que el 89% de los encuestados manifiestan estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% confirman que los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fueron validados que es normal para el 88%. Se concluye que la satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; que la gran mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago”.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Martínez (2015), “Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014”. La investigación denominada “Satisfacción del paciente adulto mayor en relación con la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla” en la región Callao, plantea como objetivos: determinar los niveles de dicha satisfacción enfocándolos desde las dimensiones propuestas por el sistema internacional de medición Servqual. Estas dimensiones son: confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía y bienes tangibles. Desde las perspectivas teóricas, se ha podido resaltar una relación predeterminada entre la satisfacción y la calidad del servicio de atención en salud. Las hipótesis refieren un alto nivel de satisfacción percibida por los pacientes. Estas, han respondido a la observación de las condiciones del hospital, la cuales resultaron ser favorables. El estudio es descriptivo y transversal, ya que la aplicación de los instrumentos se ha desarrollado en un momento determinado durante la observación del fenómeno. La población estuvo constituida por un grupo de 175 pacientes que asistió en el lapso de tiempo referido, de

la cual se desprendió la muestra de 62 usuarios elegidos en forma aleatoria. La técnica de investigación es directa y se ha basado en la encuesta, siendo los instrumentos utilizados, los cuestionarios propuestos por Servqual, los mismos que han sido adaptados para la especialidad clínica elegida con 20 ítems que se aplicaron a los pacientes luego de haber sido atendidos. Los resultados corroboraron a las hipótesis siendo alto el nivel de satisfacción que percibieron las personas de tercera edad que fueron atendidas en este hospital. Las conclusiones se han ceñido a los resultados enfatizando los factores que han determinado los altos niveles de satisfacción como la calidad del servicio observado; Como recomendación, hemos propuesto las medidas para canalizar esta buena imagen y repotenciar el sistema de salud con miras a mayores y mejores atenciones ulteriores.

Carrera (2017), “Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017”. Esta investigación titulado “Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017”, su objetivo fue de determinar la relación entre las variables de estudio. Para ello se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional, Par este investigación se consideró como población a 156 individuos, y como de muestra a 111 clientes. Para este trabajo de investigación se utilizó dos instrumentos, un cuestionario estructurado para la satisfacción y el otro instrumento estructurado para medir la calidad de atención concluyendo; que el 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología y el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular, llegando a los siguientes resultados que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ($X_c = 3.84$) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis, donde demuestra la existencia de una relación

significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención y estadísticamente, Se muestra que 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología. Además el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular. Por otro lado la satisfacción el 17,1% de los pacientes opina que la calidad de atención subjetiva es regular. En el nivel de satisfacción el 16,2% de los pacientes opinan que la calidad de atención objetiva es regular .

Costa y Murga (2018). “Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017”. Con el “objetivo de determinar la relación entre la calidad de la atención odontológica con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017”, La investigación fue de “nivel descriptiva correlacional de diseño transversal en la que se aplicaron las escalas de Fidelización del Paciente Odontológico de Vargas (2015) y la Escala Multidimensional SERVQUAL elaborada por Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1988, En esta investigación se consideró a 240 pacientes de los servicios odontológicos del Distritos de Laredo (80 del MINSA, 80 de EsSalud y 80 pacientes de entidades privadas). Después de análisis de encuesta se llegó al siguiente resultado que mayoritariamente como Buena (50,4%) y sus dimensiones de fiabilidad como Regular (48,3%); responsabilidad, Buena (58,3%); seguridad, Buena (52,1%); empatía, Buena (65,8%) y, la Tangibilidad como Buena (47,1%). Se concluye que la calidad de la atención a nivel general y en todas sus dimensiones (fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad) se relacionan muy significativamente ($p < 0.001$) con la fidelización del paciente que se categorizó mayoritariamente en un nivel Alto (86,3%)”. Cuyas conclusiones abordadas fueron:

- La fiabilidad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017³.
- “La responsabilidad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017. La seguridad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017³.
- “La empatía inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017. La tangibilidad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017³.

Jesús (2017), determinó la existencia de correlación entre la calidad de atención de una clínica odontológica y la satisfacción del cliente que acude a dicha clínica. La población lo constituyeron los pacientes que acudieron al servicio odontológico en una clínica odontológica ubicada en Chorrillos entre los meses de abril y mayo, siendo encuestados 110 pacientes. Se evidenció que ambas variables fueron estadísticamente significativas, donde la frecuencia más elevada fue de 42,7% de satisfacción que fue obtenida por 47 clientes encuestados. Concluye en que si existe relación entre la calidad de atención de la clínica odontológica “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 y la satisfacción del paciente que acude a dicha clínica 2017 con un $p = 0,000$ y un nivel de asociación débil a moderado de $r = 0,406$.

Córdova-Sotomayor et al. (2016), artículo de revista título: “Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015”. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015, la cantidad de la población utilizada fue de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; el resultado de datos obtenidos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario, pero antes estos instrumentos fueron validados. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Llegando a la siguiente conclusión que; los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno .

Chávez (2016), informe tesis título: “Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016”. El resumen: El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal cuyo periodo fue desde el mes de abril del 2016, para lo cual se consideró a todos los adultos que acudieron a la especialidad de cardiología y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. Se utilizaron los programas de excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de

cotejo. De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de cardiología y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert , es extremadamente buena. (p. 8)

Rivera (2015), informe tesis título: “Nivel de percepción sobre la calidad de atención odontológica de los pacientes entre 30 a 50 años de sus tratantes del 9no semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa – 2015”, El resumen: Para garantizar la calidad es importante tomar en cuenta el criterio del usuario en base a su percepción con el servicio prestado, por tal razón el presente estudio tiene como objetivo, determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo a la percepción del usuario que acude a la Clínica Odontológica de la UCSM que son atendidos por alumnos del noveno semestre de la Facultad de Odontología de la UCSM para esto se utilizó una encuesta, la cual consta de 10 preguntas, incluidas en 5 indicadores: elementos tangibles , fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía , estas a su vez clasificadas en dimensiones de estructura, procesos y resultados, para la evaluación se utilizó la escala de Likert que presentan 5 alternativas de respuesta: muy malo,

malo, regular, bueno y excelente. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Cronbach (0.759) considerando el cuestionario como válido. Se realizó la evaluación a 120 usuarios que acudieron a la atención odontológica durante el período lectivo de junio a agosto del 2015 de los cuales el mayor porcentaje de pacientes atendidos oscilaban entre 46 a 50 años (30.8%); siendo el sexo femenino que más predominó (63.3%); también se aprecia que en su mayoría el grado de instrucción fue secundaria (34.2%); observándose que en su mayor porcentaje los pacientes fueron atendidos 6 veces a más (45%). En cuanto se refiere a la evaluación de los indicadores desde la perspectiva de los pacientes se pudo observar en los elementos tangibles (82.5%) y la fiabilidad (63.3%) se ha dado de manera regular, la empatía se ha realizado de manera adecuada (65.0%) , la capacidad de respuesta se dio de manera regular (54.2%); en cuanto la seguridad brindada se ha dado de manera adecuada (61.7%) , como resultado final de la calidad total se ha realizado de manera adecuada (66.7%) . El estudio es de tipo transversal y descriptivo. De acuerdo al análisis estadístico se pudo concluir que no hay diferencia significativa ($p \geq 0.05$) en cuanto a la percepción de los usuarios de acuerdo a la relación de edad, sexo, grado de instrucción y número de citas con la Calidad de Atención en los pacientes entre 30 a 50 años del IX semestre que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM; esto de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado, considerándose la percepción de calidad como adecuada” (pp. 11-12).

Bustamante (2015), informe tesis título, “Dimensiones del Nivel de Satisfacción de Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014”, El resumen: “El objetivo de investigación fue de determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de

Chiclayo, El diseño de investigación es de tipo descriptivo, la población que fue conformada por 169 pacientes, Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica, Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes, cuyo resultado llego a evidenciar un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta” (p. 10).

Jacinto (2008), informe tesis título: “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007”. El resumen: El objetivo del estudio fue determinar la “percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007”. Para ello se aplicó el instrumento del cuestionario a los pacientes, con el modelo de Donabedian, las mismas que están basadas para evaluar las percepciones de la calidad por el usuario (paciente), En este modelo se consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención; estructura, proceso y resultado. En los que a la dimensión de estructura se refiere, los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno, En la dimensión de resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como bueno mayoritariamente. Los estudios revisados concernientes a calidad de atención bajo el modelo de Donabedian revelan que en cuanto a la dimensión de estructura la calidad no es buena, en cuanto a la dimensión de procesos

la calidad se refleja como buena y en la dimensión de resultados la calidad mejora bastante; Este estudio permitió obtener información de los usuarios de la clínica de la facultad de odontología acerca de sus percepciones con respecto a la atención que brinda la clínica (p. 57).

Bernuy (2005), informe tesis título: “Calidad de la Atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, La Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos cuenta con una organización formal que la ubica dentro de la Administración de servicio de salud. En este tipo de administración juega un papel preponderante el monitoreo y control de la calidad del servicio ofrecido, En la presente investigación se busca determinar cuál es la calidad del servicio percibido, es decir, de la atención odontológica. Par ello se utilizó el cuestionario Servqual. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido. Se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con las características interrogadas, Finalmente se encontró un promedio Servqual Global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.

1.5. Justificación de la investigación

La población urbana y rural de la Provincia Abancay 79 657 y 30 863 y total de 110 520, para dicha población existen 65 cirujanos dentistas, según estudios los problemas en salud bucal se considera, problema de salud bucal, a ello se referencia que conforme el documento de

Análisis de Situación de Salud Apurímac 2017 en la Provincia de Abancay 2017 de las 10 primeras causas de morbilidad general según concentración provincia Abancay 2017, las enfermedades de la cavidad bucal, de las glándulas salivales y de los maxilares ocupa el segundo lugar 28135 que equivale a 14.37%. Razones que las asistencias de servicios odontológicos se incrementaron en los últimos años tanto en establecimientos de salud público y privado respectivamente. Al ser parte de la oferta sanitaria la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes hacia la población en general de Abancay, según los registros de flujo de atenciones existe un rango de 15 a 23 de atenciones diarias a pacientes en la clínica referida, la cual obedece a bajos costos se oferta los servicios odontológicos y entre otras características del servicio.

Mediante los resultados, conclusiones y recomendaciones respecto a las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción de pacientes, se contribuirá a tener indicadores de servicios de salud, los cuales serán remitidos a las autoridades universitarias para su conocimiento y las decisiones políticas de asistencia sanitaria que requiera. Asimismo, el estudio se replique con las mismas variables de estudio en otras universidades de la región.

1.6. Limitaciones de la investigación

Una limitación de la investigación son los pocos estudios de trabajos similares realizados en la región de Apurímac, junto con una falta de base de datos de los pacientes en un sistema de cómputo

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar “la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay” 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el acceso a la atención en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención al usuario en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.
- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las recomendaciones en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018
- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018
- Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción global en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

Ha: La “calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay”, 2018

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

1.8.2. Hipótesis específica

- La calidad de servicio se relaciona significativamente con el acceso a la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con las recomendaciones en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con las expectativas en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.
- La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción global en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

II. Marco teórico

2.1. Marco teórico

2.1.1. Calidad de servicio

La palabra calidad tiene múltiples significados, de forma básica, se refiere al conjunto de: Propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, entre otros. En algunos lugares la palabra calidad significa no tener errores ni defectos, por hacer bien las cosas desde el primer momento, realizar lo correcto en la forma correcta de inmediato (Flores, 2000).

2.2.1.1 Calidad de Atención

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida: A los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud. Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos. (Flores, 2000)

2.2.1.2 Tipos de calidad

Calidad deseada: “Consiste en que los clientes se sientan satisfechos con la atención recibida, más aun si tiene en cuenta determinadas características, de ello depende que estos queden satisfechos o no” (Ramirez y Alvarez, 2015).

Calidad satisfecha: En esta “se da cualidades y o peculiaridades propias de los usuarios que soliciten calidez. Es decir se encuentra presente la complacencia y por tanto cumple con más expectativas que espera” (Ramirez y Alvarez, 2015).

La calidad que agrada: “Si bien es cierto existe características que los usuarios no la manifiestan hay que reconocer que estas suelen presentarse de manera espontánea, en la calidad que agrada el usuario se siente complacido y por ende esta supera sus expectativas” (Ramirez y Alvarez, 2015).

2.2.1.3. Calidad en la atención odontológica

La calidad de “la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales”:

- Excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo riesgo para el paciente
- Alto grado de satisfacción
- El impacto final que tiene en la salud.

Son escasos “los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita”. “No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la

odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias” (M y S, 2004).

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal; No es rara la “contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente, Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias al moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas, Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental. La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención. (Salazar et al., 2000)

No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente, “El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo, paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza durante la práctica odontológica” (Salazar et al., 2000)

La calidad en “la atención Odontológica es definida como el total de elementos y características del servicio, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. La calidad no es exactamente sinónimo de más tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, rapidez, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional”; más bien es la suma de todos estos factores y muchos otros.

El odontólogo moderno, para obtener éxito profesional, no sólo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a la práctica odontológica, sino también poseer habilidades, incluyendo especialidad, búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica.

Por último, Inoue, manifiesta que “la calidad comprende excelencia, disciplina, adaptación a lo que se requiere, conseguir procesos y resultados que no solo cumplan los objetivos sanitarios, sino que logre un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes” (Inoue et al., 2011).

2.2.1.4. Percepción y expectativa de la calidad de atención

La Percepción puede considerarse como el sexto sentido del ser humano, se considera como una facultad subconsciente de experiencias acumuladas, en la literatura de marketing de servicios, las percepciones se definen como las creencias de los consumidores con respecto al servicio recibido concepto dado por (Parasuraman et al., 1991)

Pero qué es lo que sabemos sobre las expectativas de un paciente que visita al odontólogo, la literatura menciona sobre la relación del paciente-odontólogo, su expectativa y

percepción a una práctica odontológica. En pacientes particulares lo que ellos desean de su odontólogo es que los escuche, que tenga una actitud amigable, que le explique los tipos de tratamientos y su procedimiento, la literatura médica muestra que un factor importante que afecta es la calidad en la relación entre doctor paciente. Pero mientras se conoce por la literatura dental sobre lo que espera el paciente, aún no está claro en como el paciente experimenta los diferentes tratamientos dentales. En un estudio se concluyó que dentro de las expectativas que esperan los pacientes en la consulta odontológica son ser atendidos por un profesional calificado y entrenado, comunicación odontólogo-paciente con información veraz, una actitud de escucha, donde el odontólogo tenga en cuenta la opinión del paciente. (Ahlstrom y Hakebers, 2013)

2.2.1.5. Importancia de la Calidad

Se orienta hacia la: Satisfacción de las necesidades y expectativas del “paciente y de la comunidad a la que sirve la calidad exige un compromiso para determinar qué necesitan los pacientes y la comunidad, qué quieren y qué esperan de los servicios de salud para satisfacer las demandas y los esfuerzos subsiguientes de mejora de calidad deben evaluarse de acuerdo con estas necesidades y expectativas. Además, la calidad también requiere que se satisfagan las necesidades y expectativas de los trabajadores de salud que prestan los servicios de atención” (Luna, 2012).

2.2.1.6. Evaluación de la calidad.

La evaluación de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y calidad profesional.

Actualmente existen varios modelos para investigación de la calidad de los servicios, Entre los más utilizados encontramos el modelo **Servqual** (Service Quality) Parasuraman et al.(1991), considerado un método de investigación comercial que permite elaborar una

valoración del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Saber qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos valoran nuestro servicio. Además, diagnostica de forma general el proceso de servicio objeto de estudio. A partir de los conceptos antes expuestos por varios autores se puede concluir que todos concuerdan, en que el objetivo primordial de la calidad es satisfacer al cliente. (Valls et al., 2000).

2.2.1.7. Dimensiones de Calidad de atención

Diversos investigadores han propuesto que la calidad es percibida no como un concepto de una sola dimensión, sino como múltiples factores (Zeithaml y Bitner, 2002).

En el caso de los servicios se han enumerado las siguientes 5 dimensiones de la percepción de calidad.

- a) **Fiabilidad:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- b) **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- c) **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
- d) **Empatía:** Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.
- e) **Elementos Tangibles:** La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Actualmente la metodología empleada es en base a los cinco indicadores del modelo Servqual incluidas en las tres dimensiones; estructura, procesos y resultados, en donde cada pregunta va asociada a los indicadores.

2.2.2. Satisfacción del paciente

El concepto de "la satisfacción viene a ser una noción psicológica, no es fácil definir la satisfacción, siendo aún más complicado en el sector salud. Existen definiciones que la definen como la coincidencia entre los resultados y las expectativas, lo que trae como consecuencia una serie de componentes: la evaluación del usuario de los resultados del cuidado otorgado y la percepción del usuario de la prestación referente a personal de salud. Es una necesidad esencial la medición de la satisfacción, tanto en aspectos financieros como clínicos de los sistemas de salud, a si formar parte de su programa estratégico. Las mediciones han impulsado algunos cambios en la dirección y manejo de organizaciones de salud, quienes están centrándose en modificar sus estrategias y sus enfoques orientados a una prestación basada en los pacientes, mejorando la disponibilidad, accesibilidad, eficacia, la eficiencia, en conclusión", la calidad en los cuidados de pacientes.

2.2.2.1. Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la 25 medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. (M y S, 2004).

La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida. (Dapaah, 2008).

La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado. (Dávila et al., 2017)

2.2.2.2. Tipos de Satisfacción del Paciente

Podemos distinguir dos grupos metodológicos según “la forma de participación del usuario sea activa o requerida, y mediante los cuales, el paciente-usuario-cliente puede participar en la mejora continua de la calidad. Ambas formas pueden considerarse como útiles, pero actualmente, se tiene una mayor experiencia con las formas de participación requerida que con las formas de participación activa”:

- a. Formas activas: Son aquellas en las que el paciente toma la iniciativa a la hora de dirigirse al sistema sanitario o a la clínica dental. Dentro de este grupo, encontraremos:
 - Elección de proveedores: Mediante esta forma, es el usuario paciente-cliente el que elige proveedor (médico de familia, odontólogo) porque le ofrece mejores niveles de calidad o de relación calidad/coste. No existen estudios concluyentes ²⁶ sobre la efectividad de esta forma de participación en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.
 - Quejas y reclamaciones: “Permiten identificar problemas y por tanto, pueden utilizarse como puntos de partida para mejorar. Sin embargo, a menudo se interpreta como una denuncia o intento de culpar a alguien, por lo que su uso se desincentiva”

(Vallejo, 2014). Este tipo de participación del usuario hemos de enfocarla desde el punto de vista de saber qué pasa para posteriormente instaurar medidas correctoras que mejoren la situación anterior.

- Asociaciones de usuarios y consumidores.

- Consejos de salud y otros órganos de participación. Ya en la propia Ley General de Sanidad como en las recomendaciones de los diferentes organismos internacionales, se establece la importancia de la participación de la comunidad en lo que respecta a su salud. Es la forma de participación de los pacientes que más puede influir desde dentro de las instituciones sanitarias con el fin de mejorarla, ya que permite establecer prioridades en el abordaje de problemas, en la implantación de nuevos servicios, y en su diseño y accesibilidad.

b. Formas requeridas:

Se refieren a aquellas en las que el servicio de salud o la clínica dental se dirigen al paciente para solicitarle su opinión sobre diferentes aspectos de los servicios sanitarios y de la atención prestada. Su metodología está más desarrollada que las formas de participación activa, ya que con ellas se tiene más experiencia en los programas de evaluación de la calidad en las instituciones sanitarias.

Se basa en el método de pregunta al paciente, que será diferente en función de lo que pretendamos evaluar; así, si lo que pretendemos valorar son aspectos subjetivos (tanto en los aspectos técnicos como en las relaciones 27 interpersonales de la atención sanitaria recibida), utilizaremos las encuestas de satisfacción, opinión y expectativas de los usuarios además de otras técnicas de investigación cualitativa como los grupos focales, mientras que si lo que pretendemos es valorar aspectos objetivos de la atención preguntaremos al paciente sobre si han tenido o no lugar determinadas acciones,

utilizando para ello los informes de los usuarios. Dentro de este grupo, por tanto, podemos encontrar:

- Encuestas de satisfacción, de opinión y expectativas.
- Grupos focales, informadores clave y otras técnicas de investigación cualitativa.
- Informes de los usuarios. (Vallejo, 2014).

2.2.2.3. Importancia de la Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un componente o indicador de calidad de atención que es de especial importancia para retener a los clientes con bajos ingresos, que son los pacientes que de manera poco frecuente solicitan los servicios de una clínica dental. Por el contrario, un paciente insatisfecho comentará a un número mayor de personas su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará a la compañía y si su insatisfacción alcanza un determinado grado optará por cambiar de establecimiento para tratar su necesidad, incluso abandonar la atención. (Landa y Francisco, 2006).

2.2.2.4. Dimensiones de la Variable Satisfacción del Paciente

Confiabilidad: Es la “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa” (Zeithaml y Bitner, 2002).

En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

La calidad de confiable es la probabilidad de buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado.

Se puede definir como “la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas” (Chungara, 2012).

Análisis de la Confiabilidad: Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente. La ejecución de un análisis de la confiabilidad en un producto o un sistema debe incluir muchos tipos de exámenes para determinar cuan confiable es el producto o sistema que pretende analizarse. Una vez realizados los análisis, es posible prever los efectos de los cambios y de las correcciones del diseño para mejorar la confiabilidad del ítem.

Validez: Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente. La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir.

Lealtad: Darrell y Frederick (2003), define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” También se le puede asumir como compromiso organizacional según Pintado

Pintado (2007), “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos”.

2.3. Relación entre calidad y satisfacción

Armestar (2019), Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

Pero a pesar de que en los dos casos nos referimos a evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es fundamental resaltar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre calidad se basan en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra.

La mayoría de los autores investigados consideran que la satisfacción implica:

- a. La presencia de una meta que el consumidor desea alcanzar.
- b. El logro de esta meta, solo puede ser considerado tomando en cuenta un estándar de comparación.
- c. El proceso de evaluación de la satisfacción incluye como mínimo la presencia de dos elementos: una meta y una referencia o estándar de comparación. (DiPrete y Hatzell , 1990).

2.3 Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes

La Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Tecnológica de los Andes es un espacio dirigido a la formación de los futuros odontólogos con capacidad crítica , humanística y valores éticos sólidos , en donde funciona una Clínica odontológica

especializado en tratamientos odontológicos y problemas de salud bucal de todas las edades. En la Clínica odontológica desarrollan sus actividades clínicas los alumnos de pre – grado, donde se presta servicios integrales de salud oral” en respuesta a los problemas y necesidades de la población. Se atiende los siguientes servicios en diagnóstico , imagen logia odontológica programas de promoción, prevención , cardiología , endodoncia , periodoncia , rehabilitación oral y cirugía . En la Clínica “los alumnos de la carrera, y bajo la supervisión de los docentes capacitados por especialidades de la profesión, brindan atención estos procedimientos de atención odontológica en la clínica se llevan a cabo con la participación activa de los estudiantes que cursan los últimos semestres”

Ubicación. La Clínica dental se encuentra ubicada dentro de las instalaciones de la Universidad Tecnológica de los Andes , se localiza en la ciudad universitaria en la Av. Perú s/n ciudad de Abancay .

Horario. La Clínica atiende de Lunes a Sábado en el Horario de 08.00 hr a 20.30 hr .en un servicio permanente.

Servicios. Sus servicios son: Diagnostico. Odontología Preventiva. Periodoncia. Prostodoncia : Rehabilitación Parcial , Fija y Total , Endodoncia , Ortodoncia , Odontopediatria y Cirugía Oral.

III. Método

3.1 Tipo de Investigación

La presente “investigación es un estudio descriptivo de tipo básico , por su alcance corresponde a una investigación de nivel correlacional” , no experimental .

3.2 Población y muestra

3.2.1. Población.

Población. Fue de 102 pacientes que asistieron a la clínica odontológica de la UTEA, “La población que hicieron y realizan el uso de servicios odontológicos de la Clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, en el tiempo” (meses desde setiembre 2018 y diciembre del 2018).

3.2.2. Muestra

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta los 81 usuarios mayores de edad que acudieron al servicio de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Tipo de muestreo. Se realizó la muestra probabilística aleatoria simple.

Criterio de Selección.

Criterio de inclusión. Pacientes que fueron atendidos en la Clínica dental Especializada de la Universidad Tecnológica de los Andes.

- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que recibieron tratamiento en la clínica dental especializada.

Criterios de exclusión.

- Menores de edad.
- Pacientes con habilidades diferentes.

3.3. Operacionalización de Variable**Variables.**

Variable independiente. Calidad de servicio.

Variable dependiente: Satisfacción de pacientes

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables: Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en la clínica odontológica universidad tecnológica de los andes Abancay -2018

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Escala de medición	de	Ítems		
Variable independiente (X): Calidad de servicio	“Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía”. (Zeithaml A., Parasumarn, & Berry, 1988)	Cuestionario de encuesta(ver anexo)	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias				1		
				Respeto al orden de llegada				2		
				Respeto a su privacidad de los usuarios				3		
				Equipos modernos.				4		
				Precisión del Diagnóstico				5		
				Amabilidad y Cortesía		Capacidad		6		
				Tiempo de duración de la consulta médica		de respuesta		7		
				Información brindada es completa, Oportuna y entendida por el usuario.		Seguridad		8		
			Solución al problema del Paciente		Empatía		Excelente	Ordinal		9
			Generación de confianza				Bueno			10
			Ubicación apropiada en la sala de espera				Regular			11
			Capacidad para entender al paciente				Pésimo			12
			Amabilidad en el trato por parte del odontólogo				Malo			13
			Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre su enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos							14
			Paciencia y comprensión							15
			Personal correctamente uniformado		Elementos				16	
			Materiales de comunicación: Maquetas, catálogos y láminas		tangibles				17	
			Equipamiento						18	
			Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos						19	

Nota: Elaboración Propia

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variables: Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en la clínica odontológica universidad tecnológica de los andes Abancay -2018

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Escala de medición	de Ítems
Variable dependiente (Y): Satisfacción de Pacientes	La “satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes Thompson y Co”l (1995). (p. 55)	Cuestionario de encuesta(ver anexo)	Acceso a la atención	Información			20
				Puntualidad			21
				Calificación			22
			Atención al usuario	Conocimiento			23
				Disposición			24
				Tecnología			25
				Comunicación	Excelente		26
				Flexibilidad	Bueno		27
			Recomendación	Política institucional	Regular	Ordinal	28
				Tolerancia	Pésimo		29
				Servicio	Malo		30
			Expectativa	Respeto			31
				Comprensible			32
				Interés			33
				Honestidad			34
			Satisfacción global	Solución			35
				Mejorar			36
	Referenciar			37			

Nota: elaboración Propia

3.4 Instrumentos

Fichas de recolección de datos, que se utilizó para las encuestas a los pacientes que asistieron a la clínica odontológica de Universidad Tecnológica de los Andes.

3.5 Procedimientos

Se realizó la entrevista, a través de una encuesta que enfoca estándares establecidos de calidad de servicio y satisfacción de pacientes, en horarios de atención durante los distintos turnos, se seleccionó a los pacientes bajo los criterios señalados donde se indicó los motivos del referido estudio .

3.6 Análisis de datos

El análisis estadístico de datos se realizó a través del programa de SPSS versión 22, los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables, para su análisis y luego para su contrastación con la hipótesis se usó prueba no paramétrica Chi cuadrado.

3.7. Consideraciones éticas.

Se respeta la privacidad del usuario o el paciente que acudió a la clínica de odontología de la universidad tecnológica de los andes.

IV Resultados

4.1 Resultados descriptivos por indicadores o dimensiones

En esta sección se va presentar el análisis mediante tablas y figuras y sus interpretaciones mediante la estadística descriptiva y estadística inferencial variable y por cada dimensión y la comprobación de la hipótesis

Fiabilidad:

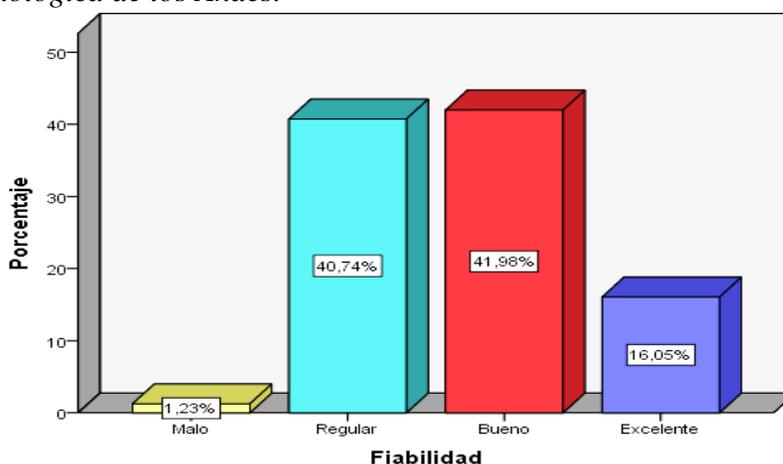
Tabla 3.

Resultado sobre la frecuencia de la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica

Nivel de fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	Malo	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	33	40,7	40,7	42,0
Válido	Bueno	34	42,0	42,0	84,0
	Excelente	13	16,0	16,0	100,0
Total		81	100,0	100,0	

Figura 1.

Resultado porcentual respecto a la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La tabla y figura 1: 42% (34) pacientes afirmaron que la fiabilidad es bueno, mientras que 33 pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes equivalente a 40.7% afirmaron que es regular, 16.05% señalaron que es excelente y 1.2 % malo.

Capacidad de respuesta:

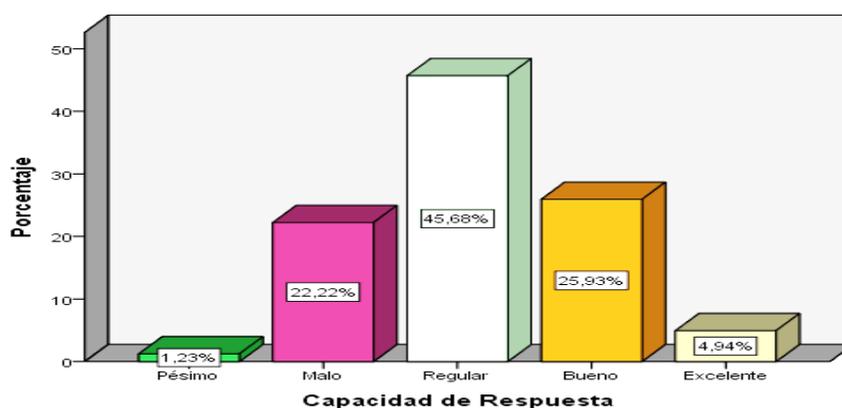
Tabla 4.

Resultado sobre la capacidad de respuesta de los pacientes de la clínica odontológica

Nivel de capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	1,2	1,2	1,2
Malo	18	22,2	22,2	23,5
Regular	37	45,7	45,7	69,1
Bueno	21	25,9	25,9	95,1
Excelente	4	4,9	4,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 2.

Resultado porcentual respecto a la capacidad de respuesta de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



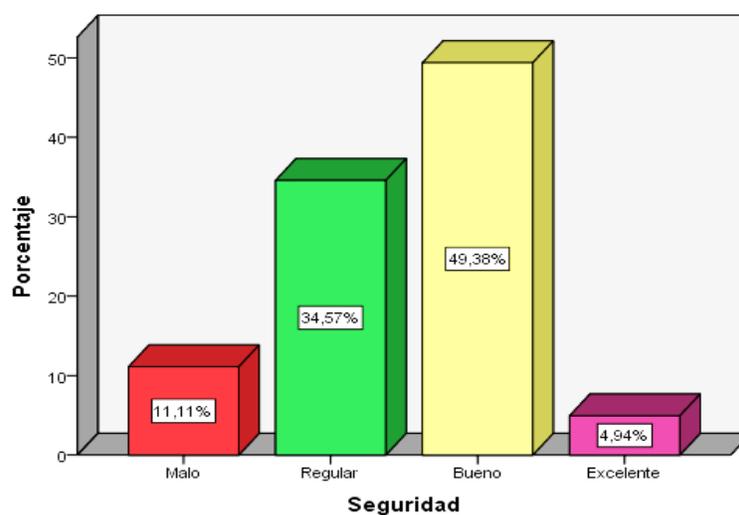
Nota: La Tabla 2 Figura 2 se demuestra que de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, el 45.7% de los encuestados indicaron que la capacidad de respuesta es regular, el mismo que es equivalente a un total de 37 pacientes, el 25.9% indica que hay una buena capacidad de respuesta por parte de la clínica, la cual es equivalente a 21 pacientes, mientras que un 4.94% indica que la clínica tiene una excelente capacidad de respuesta y por otro lado tenemos que el 22.2% de los encuestados afirma que la clínica posee una mala capacidad de respuesta.

Seguridad:**Tabla 5.***Resultado sobre la Seguridad de los pacientes de la clínica odontológica*

Nivel de seguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Malo	9	11,1	11,1	11,1
Regular	28	34,6	34,6	45,7
Bueno	40	49,4	49,4	95,1
Excelente	4	4,9	4,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 3.

Resultado porcentual respecto a la seguridad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes



Nota. La Tabla 3 y Figura 3, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes en relación a la seguridad. El 49.38% de los encuestados equivalente a 40 pacientes calificaron como bueno; el 34.57% equivalente a 28 pacientes consideraron como regular, el 11.11% equivalente a 9 pacientes indicaron como malo y solo un 4.94% que equivale a 4 pacientes manifestaron como excelente la seguridad en la clínica.

Empatía

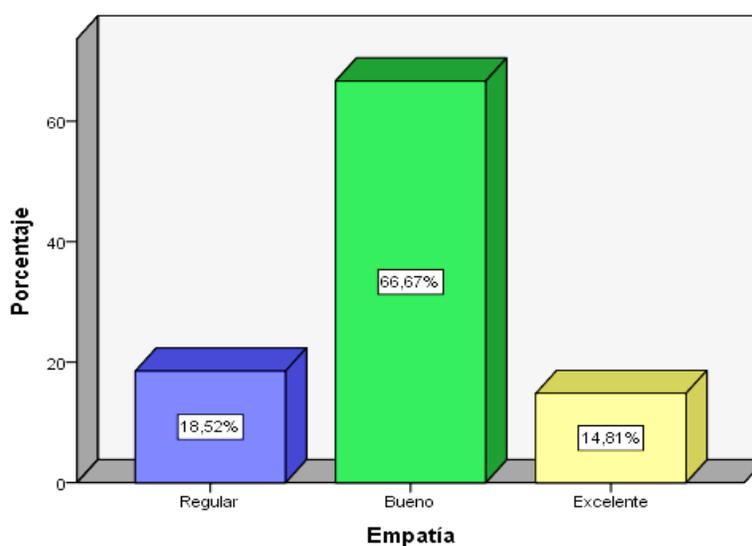
Tabla 6.

Resultado sobre la empatía de los pacientes de la clínica odontológica

Nivel de empatía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	15	18,5	18,5	18,5
Bueno	54	66,7	66,7	85,2
Excelente	12	14,8	14,8	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 4.

Resultado porcentual respecto a la empatía de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 4 y Figura 4, presenta las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la empatía. Del total de encuestados el 66.67% equivalente a 54 pacientes calificaron como bueno; el 18.52% manifestaron como regular y el 14.81% equivalente a 12 pacientes consideraron como excelente respecto a la empatía en la clínica odontológica.

Elementos Tangibles:

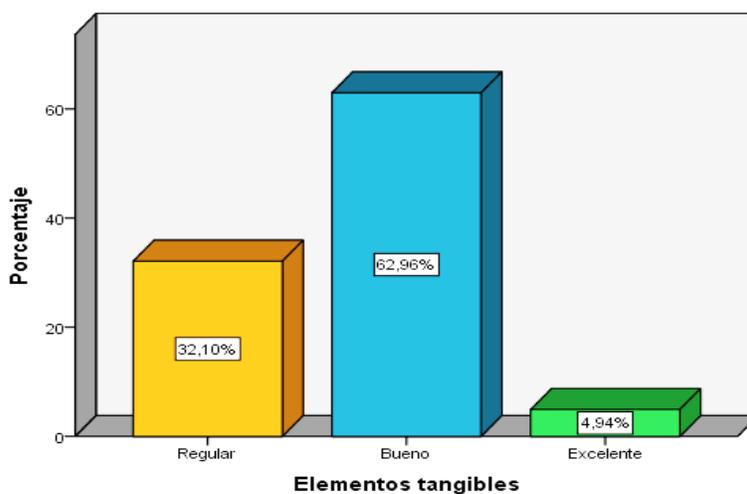
Tabla 7.

Resultado sobre los Elementos tangibles de la clínica odontológica

Nivel de elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	26	32,1	32,1	32,1
Bueno	51	63,0	63,0	95,1
Excelente	4	4,9	4,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 5.

Resultado porcentual respecto a los elementos tangibles de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 5 y Figura 5, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a los elementos tangibles. Del total de pacientes encuestados el 63.96% equivalente a 51 pacientes calificaron como bueno; el 32.10% indicaron como regular y tan sólo 4.94% equivalente a 4 trabajador calificó como regular los elementos tangibles de la clínica odontológica.

Variable: calidad de servicio.

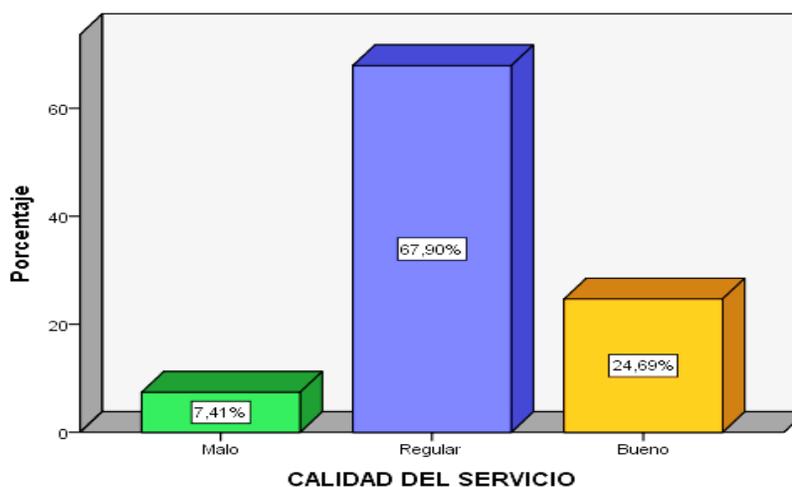
Tabla 8.

Resultado sobre la calidad del servicio en la clínica odontológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	7,4	7,4	7,4
	Regular	55	67,9	67,9	75,3
	Bueno	20	24,7	24,7	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 6.

Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 6 y Figura 6, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, referente a la calidad del servicio. Del total de pacientes encuestados el 67.90% equivalente a 55 pacientes calificaron como regular; el 24.69% señalaron que la calidad del servicio en la clínica es bueno y el 7.41% equivalente a 6 pacientes indicaron que es malo la calidad de servicio ofrecido por la clínica.

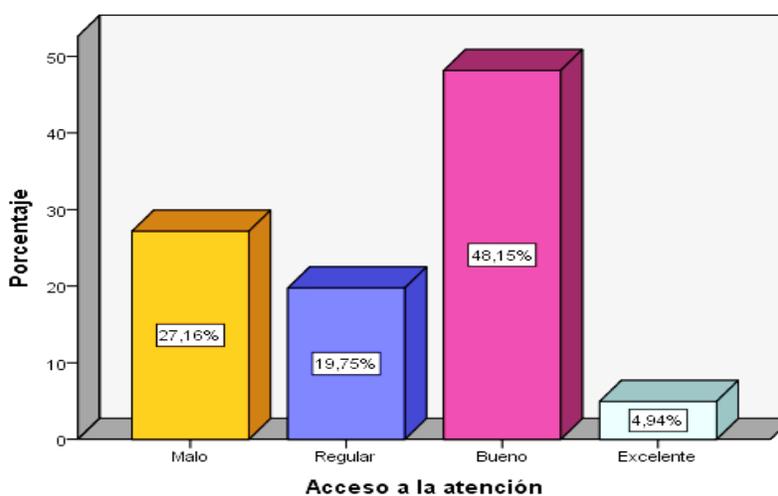
Acceso a la Atención.

Tabla 9 Resultado sobre Acceso a la atención a los pacientes que acuden a la clínica odontológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	22	27,2	27,2	27,2
Regular	16	19,8	19,8	46,9
Bueno	39	48,1	48,1	95,1
Excelente	4	4,9	4,9	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 7.

Resultado porcentual respecto al acceso a la atención de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 7 y Figura 7, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto al acceso a la atención. Del total de pacientes encuestados el 48.15% equivalente a 39 pacientes calificaron como bueno; por otro lado, el 27.16% señalan que el acceso a la atención es malo, el 19.75% equivalente a 16 pacientes indicaron como regular y solo el 4.94% que equivale a 4 pacientes manifestaron como excelente el acceso a la atención brindada por la clínica.

Atención al usuario.

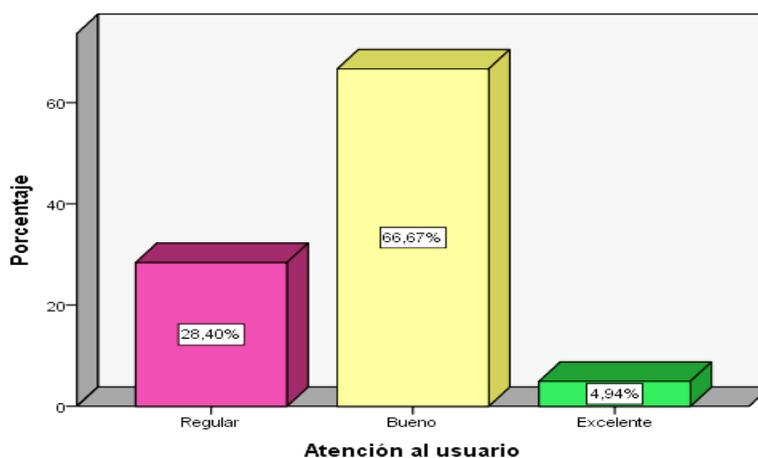
Tabla 10.

Resultado sobre la Atención al usuario en la clínica odontológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	23	28,4	28,4	28,4
	Bueno	54	66,7	66,7	95,1
	Excelente	4	4,9	4,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 8.

Resultado porcentual respecto a la atención al usuario de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes



Nota. La Tabla 8 y Figura 8, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la atención al usuario. Del total de pacientes encuestados el 66.67% equivalente a 54 pacientes calificaron como bueno; el 28.40% califican la calidad al usuario como regular y tan sólo el 4.94% equivalente a 4 pacientes valoró como excelente la atención al usuario por parte de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Recomendación

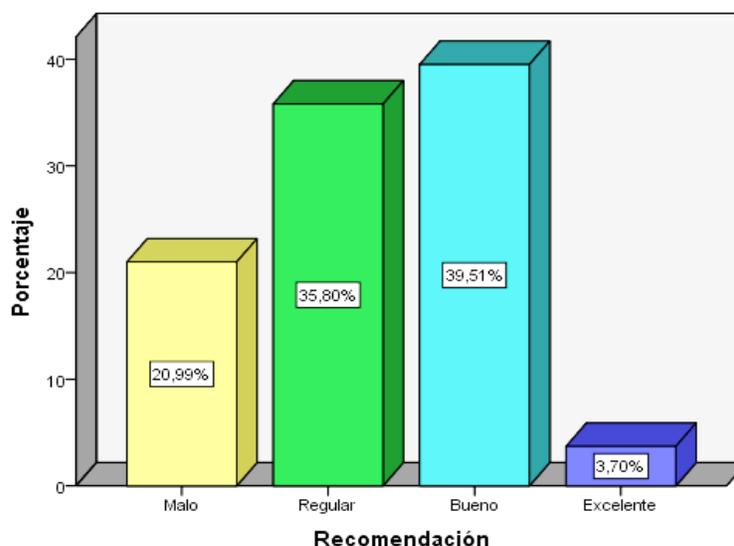
Tabla 11.

Resultado sobre la Recomendación a los pacientes que acuden a la clínica odontológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Malo	17	21,0	21,0	21,0
Regular	29	35,8	35,8	56,8
Bueno	32	39,5	39,5	96,3
Excelente	3	3,7	3,7	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 9.

Resultado porcentual respecto a la recomendación de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 9 y Figura 9, indica las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la recomendación. Del total de pacientes encuestados el 39.51% equivalente a 32 pacientes calificaron como bueno; el 35.80% señalan que las recomendaciones brindadas es regular; el 20.99% equivalente a 17 pacientes consideraron como malo y sólo 3.70% equivalente a 3 pacientes estimaron excelente la recomendación respecto a la clínica.

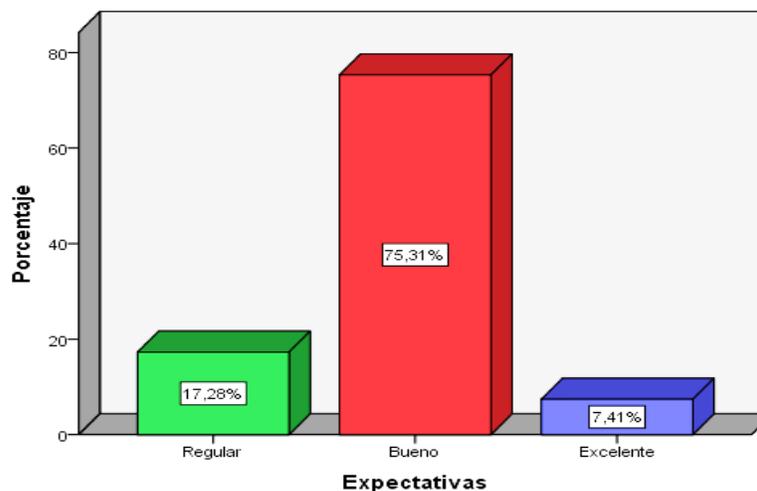
Expectativas:**Tabla 12.**

Resultado sobre las Expectativas que perciben los pacientes que acuden a la clínica odontológica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	14	17,3	17,3	17,3
	Bueno	61	75,3	75,3	92,6
	Excelente	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Figura 10.

Resultado porcentual respecto a las expectativas de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes



Nota. La Tabla 10 y Figura 10, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a las expectativas. Del total de pacientes encuestados el 75.31% equivalente a 61 pacientes calificaron como bueno; el 17.28% consideraron como regular y un 7.41% que equivale a 6 pacientes valoraron como excelente las expectativas puestas en la clínica.

Satisfacción global:

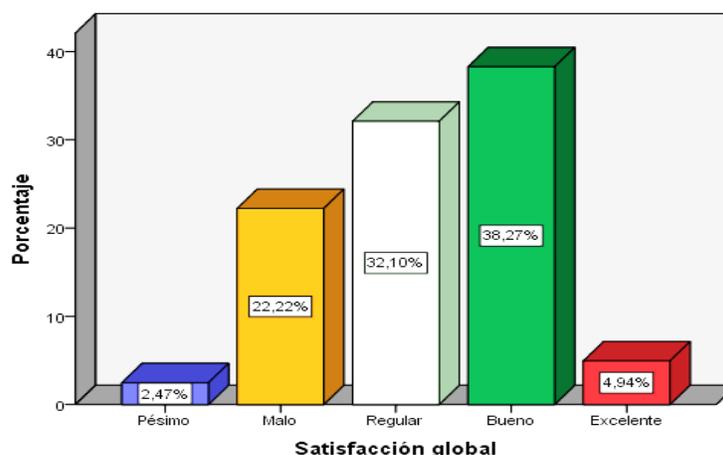
Tabla 13.

Resultado sobre la Satisfacción global de los pacientes que acuden a la clínica odontológica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	2	2,5	2,5
	Malo	18	22,2	24,7
	Regular	26	32,1	56,8
	Bueno	31	38,3	95,1
	Excelente	4	4,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0

Figura 11

Resultado porcentual respecto a la satisfacción de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 11 y Figura 11, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la satisfacción global. Del total de pacientes encuestados el 38,27% equivalente a 31 pacientes calificaron como bueno; el 32,10% indican que es regular, 22,22% equivalente consideran malo, 4,94% que equivale a 5 pacientes revelaron señalan que es excelente y tan sólo 2,47% equivalente a 2 pacientes estimó como pésimo.

Satisfacción de pacientes:

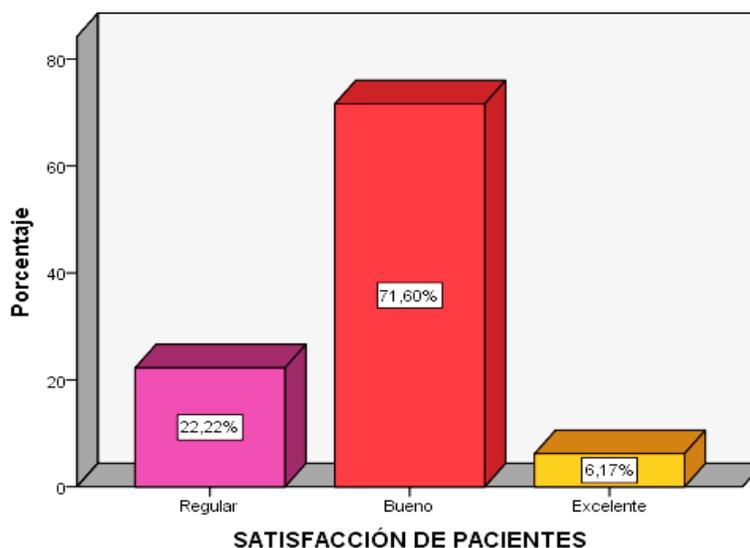
Tabla 14.

Resultado sobre la satisfacción de pacientes que acude a la clínica odontológica

Satisfacción de pacientes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	18	22,2	22,2	22,2
Buena	58	71,6	71,6	93,8
Excelente	5	6,2	6,2	100,0
Total	81	100,0	100,0	

Figura 12.

Resultado porcentual respecto a la satisfacción de pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 12 y Figura 12, demuestra las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la satisfacción de pacientes. Del total de pacientes encuestados el 71.60% equivalente a 58 pacientes calificaron como buena; el 22.22% indican que la satisfacción de pacientes es regular y solo un 6.17% declararon como excelente su satisfacción.

4.2- Resultados mediante la tabla cruzada y contrastación de hipótesis

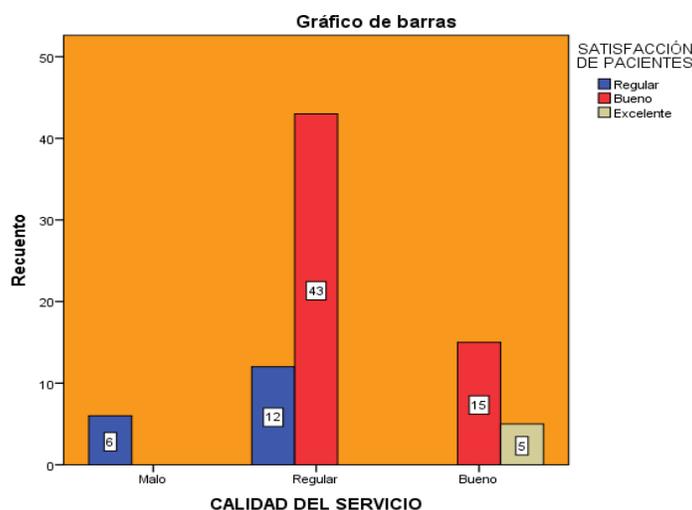
Tabla 15.

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la satisfacción de pacientes

			Satisfacción de pacientes			Total
			Regular	Bueno	Excelente	
Calidad del servicio	Malo	Recuento	6	0	0	6
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	del Regular	Recuento	12	43	0	55
		%	21,8%	78,2%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	15	5	20
		%	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Total		Recuento	18	58	5	81
		%	22,2%	71,6%	6,2%	100,0%

Figura 13.

Resultado sobre la calidad de servicio y la satisfacción de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 15 muestra los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y satisfacción de pacientes en dicha clínica. Al respecto, del total de pacientes, 55 que es la mayoría, de esta cantidad el 78.2% manifiesta que la calidad de servicio brindada es regular y la satisfacción de pacientes es bueno. Corroborado por la Figura 13.

Contrastación de Hipótesis general

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2018

Ha: La “calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay”, 2018

Ho: La “calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay”, 2018

Tabla 16.

Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	40,693 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	40,543	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,467	1	,000
Nº de casos válidos	81		

Nota: La Tabla 16, “muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable la con un valor del chi-cuadrado calculado de 40,693 y el valor tabulado es de 9,4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa. Al respecto, del total de pacientes, 55 que es la mayoría, de esta cantidad el 43.6% manifiesta que la calidad de servicio brindada es regular y el acceso a la atención es bueno. Por otro lado de 39 pacientes encuestados 15 indican que la calidad de servicio y acceso a la atención en la clínica es buena.

Tabla cruzada y la Contrastación de Hipótesis específica 1

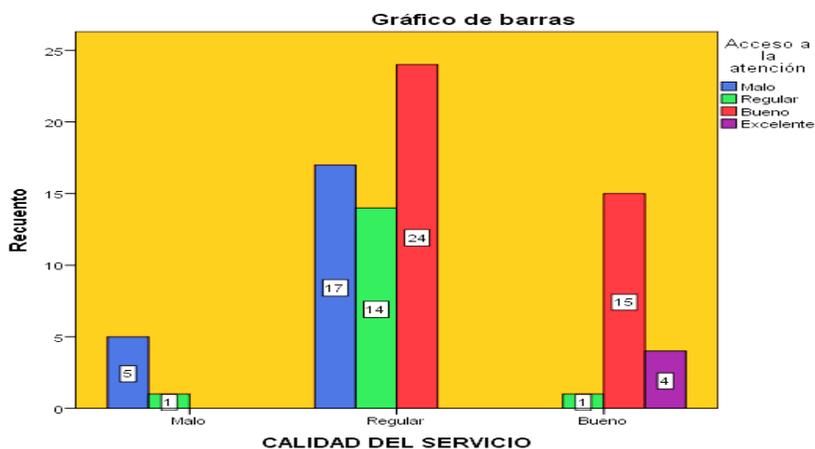
Tabla 17

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y el acceso a la atención

			Acceso a la atención				Total
			Malo	Regular	Bueno	Excelente	
calidad del servicio	Malo	recuento	5	1	0	0	6
		%	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	recuento	17	14	24	0	55
		%	30,9%	25,5%	43,6%	0,0%	100,0%
	Bueno	recuento	0	1	15	4	20
		%	0,0%	5,0%	75,0%	20,0%	100,0%
Total	recuento	22	16	39	4	81	
	%	27,2%	19,8%	48,1%	4,9%	100,0%	

Figura 14

Resultado sobre la calidad del servicio y el acceso a la información de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 17 muestra los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y acceso a la atención en dicha clínica. Al respecto, del total de pacientes, 55 que es la mayoría, de esta cantidad el 43.6% manifiesta que la calidad de servicio brindada es regular y el acceso a la atención es bueno. Por otro lado de 39 pacientes encuestados 15 indican que la calidad de servicio y acceso a la atención en la clínica es buena.

Comprobación de hipótesis específica 1

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el acceso a la atención en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ha: La calidad de servicio se relaciona significativamente con el acceso a la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con el acceso a la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

Tabla 18

Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y el acceso a la atención

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	34,141 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	39,383	6	,000
Asociación lineal por lineal	27,456	1	,000
Nº de casos válidos	81		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Nota. La Tabla 18, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable acceso a la atención. Por otro lado se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 34.141 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla cruzada y la contratación de Hipótesis específica 2

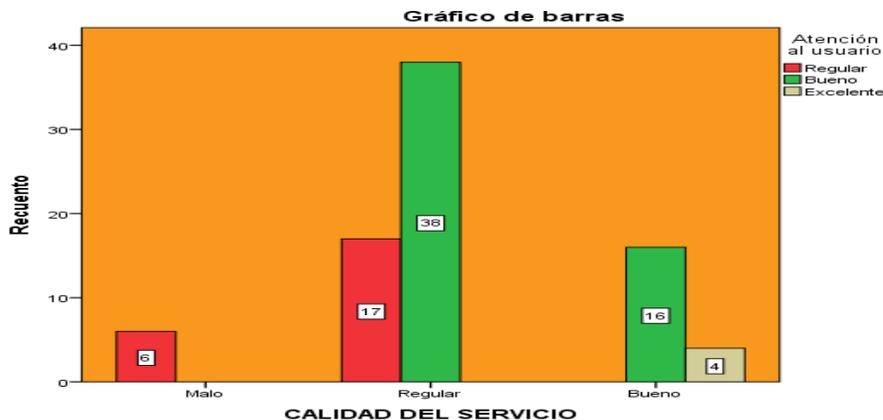
Tabla 19

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la atención al usuario

		Atención al usuario			Total	
		Regular	Bueno	Excelente		
Calidad del servicio	Malo	Recuento	6	0	0	6
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	recuento	17	38	0	55
		%	30,9%	69,1%	0,0%	100,0%
	Bueno	recuento	0	16	4	20
		%	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total	recuento	23	54	4	81	
	%	28,4%	66,7%	4,9%	100,0%	

Figura 15

Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 19 muestran los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y atención al usuario en dicha clínica. De 54 de pacientes encuestados, 16 (43.6%) manifiesta que la calidad de servicio brindada es buena y el atención al usuario es bueno. Mientras que de 6 pacientes encuestados el 100% indican que la calidad de servicio ofrecido es mala y atención al usuario es regular.

Comprobación de la hipótesis específica 2

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención al usuario en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ha: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

Ho: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018

Tabla 20

Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y la atención al usuario

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	33,417 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	37,730	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,557	1	,000
Nº de casos válidos	81		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Nota. La Tabla 20, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable atención al usuario. Por otro lado se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 33.417 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla cruzada y la contratación de Hipótesis específica 3

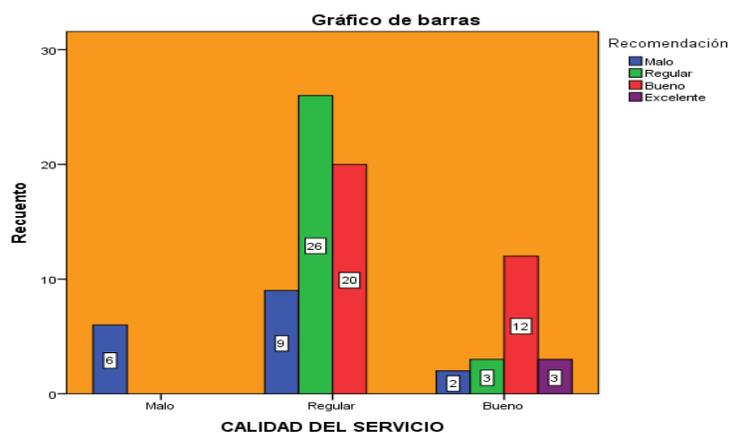
Tabla 21

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y las recomendaciones

		Recomendación				Total	
		Malo	Regular	Bueno	Excelente		
CALIDAD DEL SERVICIO	Malo	Recuento	6	0	0	0	6
		%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	9	26	20	0	55
		%	16,4%	47,3%	36,4%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	2	3	12	3	20
		%	10,0%	15,0%	60,0%	15,0%	100,0%
Total	Recuento	17	29	32	3	81	
	%	21,0%	35,8%	39,5%	3,7%	100,0%	

Figura 16

Resultado porcentual respecto a la fiabilidad de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 21 muestran los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y recomendación. Indican de 55 pacientes encuestados, 26 (47.3%) manifiesta que la calidad de servicio brindada y la recomendación es regular. Mientras que de 6 pacientes encuestados el 100% indican que la calidad de servicio ofrecido y la recomendación de la clínica son malas.

Comprobación de la hipótesis específica 3

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las recomendaciones en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ha: La calidad de servicio se relaciona significativamente con las recomendaciones en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018..

Ho: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con las recomendaciones en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018..

Tabla 22

Resultado de la chi-cuadrado de la calidad del servicio y las recomendaciones

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	39,929 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	35,628	6	,000
Asociación lineal por lineal	20,609	1	,000
Nº de casos válidos	81		

a. 7 casillas (58,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,22.

Nota. La Tabla 22, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable recomendaciones del usuario. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 39.929 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla cruzada y la contratación de Hipótesis específica 4

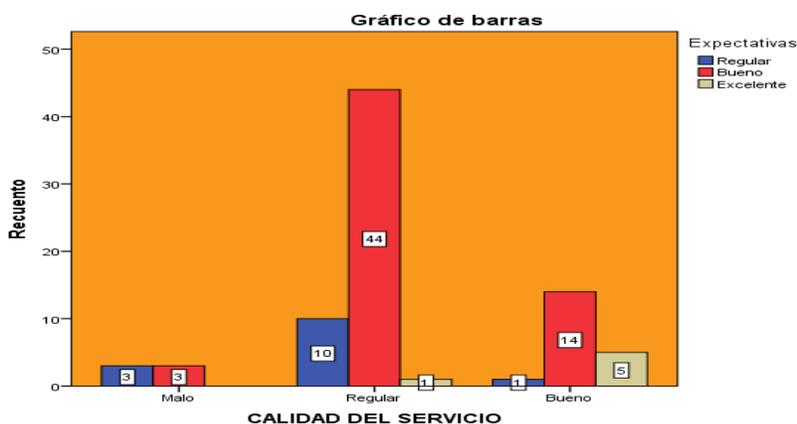
Tabla 23

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y las expectativas

		Expectativas			Total	
		Regular	Bueno	Excelente		
CALIDAD DEL SERVICIO	Malo	recuento	3	3	0	6
		% dentro de calidad del servicio	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
	Regular	recuento	10	44	1	55
		% dentro de calidad del servicio	18,2%	80,0%	1,8%	100,0%
	Bueno	recuento	1	14	5	20
		% dentro de calidad del servicio	5,0%	70,0%	25,0%	100,0%
Total		recuento	14	61	6	81
		% dentro de calidad del servicio	17,3%	75,3%	7,4%	100,0%

Figura 17

Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 23 muestran los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y expectativas. De 55 pacientes encuestados se observa que, 44 (80%) manifiesta que la calidad de servicio brindada es regular pero las expectativas son buenas. Mientras que de 20 pacientes encuestados, 14 (70%) indican que la calidad de servicio ofrecido y la expectativa de la clínica son buenas.

Comprobación de la hipótesis específica 4

Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ha: La calidad de servicio se relaciona significativamente con las expectativas en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ho: La calidad de servicio se relaciona significativamente con las expectativas en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Tabla 24

Resultado de la prueba de chi-cuadrado de la calidad del servicio y las expectativas.

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	17,354 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	15,074	4	,005
Asociación lineal por lineal	12,410	1	,000
N de casos válidos	81		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,44.

Nota. La Tabla 24, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,002 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y las expectativas del usuario. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 17.354 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa.

Tabla cruzada y la contratación de Hipótesis específica 5

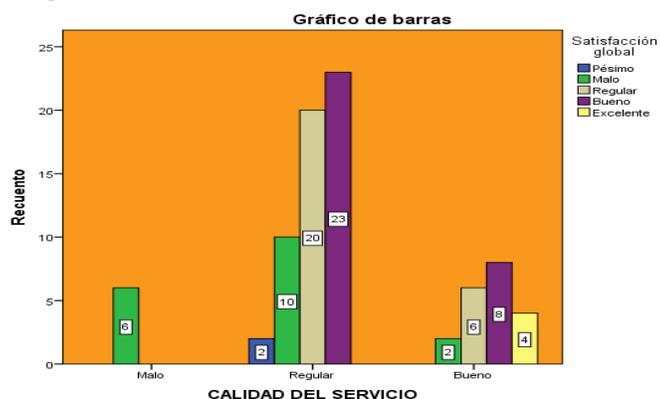
Tabla 25

Resultado sobre los datos cruzados de la calidad del servicio y la satisfacción global

Calidad del servicio*		Satisfacción global					Total	
		Pésimo	Malo	Regular	Bueno	Excelente		
Calidad del servicio	Malo	Recuento	0	6	0	0	0	6
		%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	10	20	23	0	55
		%	3,6%	18,2%	36,4%	41,8%	0,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	2	6	8	4	20
		%	0,0%	10,0%	30,0%	40,0%	20,0%	100,0%
Total		Recuento	2	18	26	31	4	81
		%	2,5%	22,2%	32,1%	38,3%	4,9%	100,0%

Figura 18

Resultado porcentual respecto a la calidad del servicio de los pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Nota. La Tabla 25 muestran los resultados cruzados de las 81 opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a calidad de servicio y satisfacción global. De 55 pacientes encuestados se observa que, 23 (41.8%) manifiesta que la calidad de servicio brindada es regular pero la satisfacción global es buena. Mientras que de 6 pacientes encuestados, el 100% indican que la calidad de servicio ofrecido y la satisfacción global de la clínica es mala.

Comprobación de la hipótesis específica 5

Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción global en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ha: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción global en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Ho: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción global en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.

Tabla 26

Resultado de la prueba de chi-cuadrado de la calidad del servicio y la satisfacción global

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	35,985 ^a	8	,000
Razón de verosimilitud	32,542	8	,000
Asociación lineal por lineal	14,224	1	,000
Nº de casos válidos	81		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,15.

Nota. La Tabla 26, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción global. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 35.985 y el valor tabulado es de 15.5073; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa

V. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos de la situación de la calidad del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes. Del total de pacientes encuestados el 67.90% equivalente a 55 pacientes calificaron como regular; el 24.69% señalaron que la calidad del servicio en la clínica es bueno y el 7.41% equivalente a 6 pacientes indicaron que es malo la calidad de servicio ofrecido por la clínica. Resultados que concuerda con Martínez (2015). En su tesis satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014. Concluye que los niveles de satisfacción son variables en relación con la calidad del servicio de atención. Ello es denotado por la percepción del paciente adulto mayor después de haber sido atendido en el área odontológica del Hospital de Ventanilla (Martínez, 2015).

Respecto a la satisfacción de los pacientes en la clínica odontológica el 71.60% equivalente a 58 pacientes calificaron como bueno; el 22.22% indican que la satisfacción de pacientes es regular y solo un 6.17% declararon como excelente su satisfacción, tal como señala Carrera (2017) sobre la satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque, el 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología (Carrera, 2017).

Sobre la hipótesis general, entre la variable calidad de servicio y la variable la satisfacción de los pacientes se tiene el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la

variable calidad de servicio y la variable la satisfacción de los pacientes. Por otro lado se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 40,693 y el valor tabulado es de 9,4877 ; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por “consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa. Por su parte Carrera (2017). En su trabajo de investigación denominado satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque, sostuvo que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ($X_c = 3.84$) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. Por lo que concluye existe una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención. Se muestra que 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología. Se observa que el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular . (Carrera, 2017).

En relación al objetivo específico 1; entre la “variable calidad de servicio y el acceso a la atención se realizó el análisis de chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable acceso a la atención. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 34.141 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa y la correlación de las variables calidad de servicio y acceso a la atención (Bi-variable), Resultados que corrobora Costa & Murga (2018). En su tesis denominado calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente demostró que la calidad de la atención odontológica a nivel general es percibida mayoritariamente como Buena (50,4%) y sus

dimensiones de fiabilidad como Regular (48,3%); responsabilidad, Buena (58,3%); seguridad, Buena (52,1%); empatía, Buena (65,8%) y, la Tangibilidad como Buena (47,1%). Se concluye que la calidad de la atención a nivel general y en todas sus dimensiones (fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad) se relacionan muy significativamente ($p < 0.001$) con la fidelización del paciente que se categorizó mayoritariamente en un nivel Alto (86,3%) y la fiabilidad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo. (Costa & Murga, 2018).y la “responsabilidad inherente a la calidad de la “atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017. La seguridad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo”. (Costa & Murga, 2018).

Con respecto a la hipótesis específica 2 entre las variable calidad de servicio y la variable atención del paciente, el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, “donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de paciente. Por otro lado se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 33.417 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa. Resultados que discrepa Rivera (2015). Trabajo de investigación denominado nivel de percepción sobre la calidad de atención odontológica de los pacientes entre 30 a 50 años de sus tratantes del 9no semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa, a través del estadístico se pudo concluir que no hay diferencia significativa ($p \geq 0.05$) en cuanto a la percepción de los usuarios de

acuerdo a la relación de edad, sexo, grado de instrucción y número de citas con la Calidad de Atención en los pacientes entre 30 a 50 años del IX semestre que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM; esto de acuerdo a la prueba de Chi cuadrado, considerándose la percepción de calidad como adecuada. (Rivera, 2015).

En cuanto a la hipótesis específica 3 entre la “variable calidad de servicio y la variable recomendaciones se realizó el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 39.929 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa. En tal razón Costa & Murga (2018). Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Considerando que la responsabilidad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo. La seguridad inherente a la calidad de la atención odontológica se relaciona significativamente ($p < 0,05$) con la fidelización del paciente en el distrito de Laredo. (Costa & Murga, 2018).

Además, “el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,002 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la Sobre el hipótesis específico 4 entre la variable calidad de servicio y la variable expectativas. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 17.354 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la

hipótesis alternativa. Por lo que se afirma que existe relación altamente significativa entre el del calidad de servicio y expectativas evaluado a un 95% de confianza³³.

Finalmente en cuanto a la hipótesis específica 5 entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción global de pacientes se obtiene el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción pacientes. Por otro lado, se observa el valor del chi-cuadrado calculado de 35.985 y el valor tabulado es de 15.5073; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado por consiguiente se reafirma aceptar la hipótesis alternativa y la correlación de las variables calidad de servicio y Satisfacción global del pacientes (Bi-variable), por lo tanto, existe una correlación positiva moderada entre la variable del calidad de servicio y satisfacción pacientes.

VI. Conclusiones

- ✓ En relación al objetivo general que fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018, muestra el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05, el valor del chi-cuadrado calculado de 34.141 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia,

- ✓ Con respecto al objetivo específico 1 determinar la relación de la calidad de servicio y el acceso a la atención de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se realizó el análisis de la chi-cuadrado de Pearson cuyo valor calculado de 34.141 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable acceso a la atención.

- ✓ En relación al objetivo específico 2 determinar la relación de la calidad de servicio y la atención al usuario de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se realizó el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, cuyo valor calculado de 33.417 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado

es mayor que el tabulado donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable atención al usuario.

- ✓ Con respecto al objetivo específico 3 determinar la relación de la calidad de servicio y la recomendación de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se demostró mediante el análisis de la chi-cuadrado de Pearson cuyo valor del chi-cuadrado calculado de 39.929 y el valor tabulado es de 12.5916; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable recomendación.

- ✓ Asimismo, en relación al objetivo específico 4 determinar la relación de la calidad de servicio y la expectativa de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se determinó mediante el análisis de la chi-cuadrado de Pearson cuyo valor del chi-cuadrado calculado de 17.354 y el valor tabulado es de 9.4877; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado donde el Sig. Asintótica es de 0,002 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable expectativas

- ✓ Finalmente, en relación al objetivo específico 5, que fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción global de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se logró realizar el análisis de la chi-cuadrado de Pearson, valor del chi-cuadrado calculado de 35.985 y el valor tabulado es de 15.5073; entonces el chi-cuadrado calculado es mayor que el tabulado, donde el Sig. Asintótica es de 0,000 menor a 0,05 con lo que se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) a un 95% de significancia, con ello se afirma que existe relación directa positiva entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción global.

- ✓ Con respecto al objetivo específico descriptivo que fue determinar la situación de la calidad de servicio de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se obtuvo del total de pacientes encuestados el 67.90% equivalente a 55 pacientes calificaron como regular; el 24.69% señalaron que la calidad del servicio en la clínica es bueno y el 7.41% equivalente a 6 pacientes indicaron que es malo la calidad de servicio ofrecido por la clínica.

- ✓ En relación al objetivo específico descriptivo que fue Determinar la situación de la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. Se logró evaluar las opiniones de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes, respecto a la satisfacción de pacientes. Del total de pacientes encuestados el 71.60% equivalente a 58 pacientes calificaron como bueno; el 22.22% indican que la satisfacción de pacientes es regular y solo un 6.17% declararon como excelente su satisfacción.

VII. Recomendaciones

Presento las siguientes recomendaciones:

- ✓ Los gestores de la clínica odontológica deberán mejorar la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y contar con una adecuada recursos o elementos tangibles lo cual mejorara el acceso, la atención, con una adecuada recomendaciones adecuadas. Expectativas altas y una mejorara satisfacción general de los pacientes y usuarios.
- ✓ Los gestores deberán mejorar la fiabilidad realizando atenciones oportunamente especialmente las urgencias, respetando el orden de llegada y con privacidad, utilizando equipos adecuados para el Dx y dx con precisión para su tratamiento y contribuye el acceso a la atención, su satisfacción y realizaran las recomendaciones a otros usuarios.
- ✓ Se recomienda Implementar la capacidad respuesta seguido una atención con una amabilidad, cortesía y una atención adecuada lo cual contribuyera a mejorar la atención y una satisfacción de usuario o cliente.
- ✓ Mejorar la confianza o seguridad de los usuarios brindando una información adecuada, completa de forma oportuna, solucionando su problema de salud, lo cual mejorara las expectativas y satisfacción global del paciente.
- ✓ El personal o profesional que laboran en clínica dental deben mejorar la empatía mejorando la amabilidad, el trato atender con la claridad y teniendo una paciencia y comprensión a los pacientes de la clínica lo cual mejorara la atención del usuario de la Clínica.
- ✓ Se recomienda a los gestores a implementar los elementos tangibles como los materiales, equipamiento, dotar uniformes al personal, así mismo mejorar las instalaciones y la limpieza y el orden de los materiales, lo cual mejorar la atención al usuario y una satisfacción global del paciente.

VIII. Referencias

- Armestar, Y. (2019). *Percepción de la calidad de atención al paciente del Centro Especializado de Rehabilitación CERSAC - Piura 2018*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura] Repositorio Universidad Nacional Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1687>
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Bernuy, L. A. (2005). *Calidad de la Atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Tesis de maestría, Universidad Nacional Marco San Marcos*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Marco San Marcos]. Cybertesis. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2796/Bernuy_t1%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betin, A., Guardela Simancas, A., Infante Franco, K., & et al. (Mayo de 2009). Satisfacción de los Pacientes Respecto a Calidad de la Atención Odontológica en la Institución Pública Universitaria de la Ciudad de Cartagena. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, VI(2).
- Bustamante, W. E. (2015). *Dimensiones del Nivel de Satisfacción de Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo - 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/320>
- Córdova -Sotomayor, D., Fernández -Guevara, Y., & Ortiz- Guevara, R. (Marzo de 2016). Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. *KIRU*, XIII(2).
- Costa, I., & Murga, G. P. (2018). *Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017 tesis maestría Universidad César Vallejo*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17736>
- Calderon, f. (1999.). *"Relaciones Públicas, Calidad Total y el Factor Humano".i*. Facultad de Turismo y Psicología Universidad San Martín de Porres.
- Carrera, A. C. (2017). *Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque - 2017* [Tesis de maestría, Repositorio de la Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22098>

- Chávez , C. A. (2016). *Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad de San Marín de Porres]. Respositorio Universidad de San Marín de Porres, Lima.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2579/CHAVEZ_CA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dapaah, D. (2008). Mark: A Commentary – By M. Eugene Boring. *Religion y teologia*, 2(10).
https://doi.org/10.1111/j.1467-9418.2008.00386_2.x
- Dávila, M., Ortiz, A., y Sánchez, K. (2017). Evaluación posocupacional del grado de satisfacción de los trabajadores. Instituto de Planificación y Promoción de Soluciones Energéticas para Zonas no Interconectadas (IPSE). *Universidad la catolica*, 19(2), 44-53.
<https://doi.org/10.14718/RevArq.2017.19.2.1122>
- Darrell , B., & Frederick , C. (2003). Winning customer loyalty is the key to a winning CRM strategy. *Ivey Business Journal Online*. Obtenido de
https://media.bain.com/Images/Winning_customer_loyalty_key_winning_crm_strategy.pdf
- Davins, J. (2007). Comparativa de tres modelos de gestión de calidad: EFQM, ISO, JCAHO :
<http://projectes.camfic.cat/CAMFiC/Seccions/GrupsTreball/Docs/Qualitat/CERTIFICACIONACREDITACION304308.pdf>
- Defranzo , S. E. (2011). What’s the difference between qualitative and quantitative research? :
<https://www.snapsurveys.com/blog/qualitative-vs-quantitative-research/>
- DiPrete, y Hatzell , R. (1990). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo*. (2º Ed.). Bethesda.
- Flores, N. L. (2000). Satisfaccion de usuarios de dos servicios odontologicos en Tlahuac, Distrito Federal. *Revista de la Asociacion Dental Mexicana*.
- Hernández-Sampieri, R. (2014). Concepción o elección del diseño de investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. Baptista Lucio, *Metodología de la Investigación* (p. 154). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R. (2014). Definición del alcance de la investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, y M. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (6ta ed., pp. 92 - 93). MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hurtado de Barrera , J. (2010). *Metodología de la Investigación: Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia* (4ta ed.). Quirón .
- Jacinto, J. L. (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/2228>
- Jesús, F. A. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud* [tesis de maestría, Universidad César Vallejo] . Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Jiménez , J. M., y García, S. (2015). Evaluación de la satisfacción del usuario del sistema nacional de salud en el último quinquenio . *Revista Enfermería CyL, VII(2)*.
- Landa-, F. E., y Francisco, M. (2006). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Revista medica mexico sguro social, 45(2)*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745526008.pdf>
- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya-Mendoza, J. L., & et al. (Marzo de 2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología, 12(23)*, 31-40.
<https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Luna, J. (2012). *Influencia del capital humano para la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de Celaya, Guanajuato* (Tesis Doctoral). Universidad de Celaya, México. Universidad de Celaya, México.
- M, & S. (5 de Noviembre de 2004). *Satisfaccion del Usuario*.
<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCALOSALAZARLUNA.pdf>
- Martínez , K. L. (2015). *Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014*. [Tesis de maestría,Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17761>
- Mejías-Acosta, A. A., y Manrique-Chirkova, S. (Abril de 2011). Dimensiones de la Satisfacción de Clintes Bancarios Universitarios: una Aproximación Mediante el Análisis de Factores . *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal , XXXII(1)*.

- Ministerio de Salud ;. (2006). Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf
- Ministerio de Salud. (2018). Funciones. <http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=22#Funciones>
- Ministerio de Salud;. (2011). Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
- Ministerio de Salud;. (2018). Recuperado el 31 de Agosto de 2019, de Calidad :
<http://www.minsa.gob.pe/calidad/?op=21#QuiénesSomos>
- Nieto Álvarez , P. E., y Pacheco Quizhpilema , L. B. (20126). *Análisis de la Calidad del Servicio del Sector Hotelero, Categorización Cuarto Estrellas en la Ciudad de Cuenca: y, Propuesta de Diseño del Modelo Servqual para Hotel Zahir 360, año 2015*. [Tesis pregrado , Universidad de Cuenca , Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas].
- Parasuraman, B., Leonard , L., y Zeithaml, V. A. (1991). *erceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organi zational barriers using an extended service quality model* . Human Resource Management,.
- Parreño, Á. (2016). *Metodología de Investigación en Salud* . Instituto de Investigaciones .
- Pintado , E. (2007). *Comportamiento organizacional gerenciación y conducción del talento humano*. IPECU.
- Ramirez, N. y. (2015). *Calidad de Atención percibida y satisfacción de los usuarios externos de odontología en el centro de salud los Olivos*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Ramirez, N., y Alvarez, C. (2015). *Calidad de Atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de ODONTOLOGIA*.
- Rivera, S. P. (2015). *Nivel de percepción sobre la calidad de atención odontológica de los pacientes entre 30 a 50 años de sus tratantes del 9no semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa - 2015* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santa María]. Repositorio Universidad Católica Santa María. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3359>

- Salazar, R., Soihet, C., & Méndez, I. (2000). Salazar et al., 2000. Serie Técnica, Manual Técnico (CATIE), Turrialba, Costa Rica. *Fidepedia*, 10(2), 175-176. <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=orton.xis&method=post&formato...>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima.
- Sánchez, P., Rosas, H., & Medellín Viveros, V. (2006). *El Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración*. Universidad Autónoma de Tlaxcala .
- Superintendencia de Salud (2011). Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articulos-7317_recurso_1.pdf
- Tamara, M. S., & Guerra, J. V. (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015*. [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4978>
- Vallejo, M. J. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n.-6 "la libertad" perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013*. [Trabajo de grado]. Universidad Central de Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4587/1/T-UCE-0006-20.pdf>
- Valls, W., Vigil, E., y Quiza, R. (2000). *Evaluación de la calidad en empresas hoteleras del polo turístico de Varadero*. Varadero, Cuba.
- World Dental Federation;. (2017). Quality in Dentistry: <https://www.fdiworlddental.org/resources/policy-statements-and-resolutions/quality-in-dentistry>
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (2da Ed.). McGraw-Hill.

IX Anexos

Anexos A

Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<p>Problema general ¿Cómo es la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes en los servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y el acceso a la atención en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación entre la calidad de servicio y la atención al usuario en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y las recomendaciones en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y las expectativas en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p> <p>¿Cómo es la relación la calidad de servicio y la satisfacción global en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el acceso a la atención en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. • Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la atención al usuario en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018. <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las recomendaciones en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y las expectativas en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018 <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción global en el servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p>	<p>Hipótesis general La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con el acceso a la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la atención al usuario en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con las recomendaciones en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con las expectativas en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018.</p> <p>La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción global en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay, 2018</p>	<p>Variable Independiente (X): Variable independiente (X):</p> <p>Calidad de servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles <p>Variable dependiente (Y):</p> <p>Satisfacción de Pacientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la atención - Atención al usuario - Recomendación - Expectativa - Satisfacción global 	<p>Tipo de investigación Tipo de investigación:</p> <p>Población: Muestra: 81 pacientes que asisten a la clínica de la UTEA</p> <p>Instrumento: se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario estructurado</p> <p>Procedimiento: Se visitó a la clínica odontológica del universidad Tecnológica de los Andes</p>

Anexo B

Cuestionario de Encuesta

Dirigido a usuaria(o)/ paciente que fue atendida(o) en la Clínica Odontológica Universidad Tecnológica de los Andes

El presente es anónimo y tiene el objetivo de Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2018. Lea atentamente los ítems y responder con sinceridad, marcando con aspa una sola alternativa en el recuadro correspondiente, sus respuestas será de entera confidencialidad en todos sus extremos y el informe resultante de sus respuestas será administrado de manera global.	
Cuadro de equivalencia	
Escala	Puntaje
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Pésimo	2
Malo	1

Dimen- siones	N°	Ítems	5	4	3	2	1
Fiabilidad	1	¿Su atención en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay es oportuna para su atención de parte de personal?					
	2	¿Cómo considera el cumplimiento de su cita se realizó en la hora programada en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	3	¿Cómo considera Usted, al Respeto de privacidad durante su atención en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	4	¿Cómo considera usted, los equipos en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	5	¿Cómo considera usted la precisión de Diagnóstico y Tratamiento Dental del profesional que lo atendió en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
Capacidad de respuesta	6	¿En qué medida califica usted la amabilidad, trato del personal que lo atendió al ser atendido en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					

	7	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el odontólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?					
Seguridad	8	¿La Información que lo brindaron en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay fue completa, Oportuna y entendida por usted y Como lo considera usted?					
	9	¿En la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay, le han solucionado sus dolencias y otros problemas de salud oral por lo que acudió usted?					
	10	¿El operador que le atendió le inspiro confianza al realizar examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
	11	¿Cómo lo considera Usted el confort de la sala de espera en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
Empatía	12	¿Cómo lo considera al odontólogo que lo atendió, Usted percibió que tiene cualidades o aptitudes para cumplir sus funciones o su trabajo					
	13	¿Cómo lo considera Usted; sobre la Amabilidad con que lo trato el odontólogo en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	14	¿Usted comprendió con claridad las orientaciones brindadas por el odontólogo?					
	15	¿El odontólogo que le atendió tubo Paciencia y comprensión durante su atención del problema de salud oral por el cual fue atendido?					

Continuar a la siguiente hoja...

Anexo c

Dirigido a usuaria(o)/ paciente que fue atendida(o) en la Clínica Odontológica Universidad Tecnológica de los Andes

El presente es anónimo y tiene el objetivo de Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes en la Clínica Odontológica de la Universidad Tecnológica de los Andes de Abancay 2018. Lea atentamente los ítems y responder con sinceridad, marcando con aspa una sola alternativa en el recuadro correspondiente, sus respuestas será de entera confidencialidad en todos sus extremos y el informe resultante de sus respuestas será administrado de manera global.	
Cuadro de equivalencia	
Escala	Puntaje
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Pésimo	2
Malo	1

Dimensiones	N°	Ítems	5	4	3	2	1
Fiabilidad	1	¿Su atención en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay es oportuna para su atención de parte de personal?					
	2	¿Cómo considera el cumplimiento de su cita se realizó en la hora programada en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	3	¿Cómo considera Usted, al Respeto de privacidad durante su atención en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	4	¿Cómo considera usted, los equipos en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					

	5	¿Cómo considera usted la precisión de Diagnóstico y Tratamiento Dental del profesional que lo atendió en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
Capacidad de respuesta	6	¿En qué medida califica usted la amabilidad, trato del personal que lo atendió al ser atendido en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	7	¿Cómo consideraría usted el tiempo que le brindó el odontólogo para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal?					
Seguridad	8	¿La Información que lo brindaron en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay fue completa, Oportuna y entendida por usted y Como lo considera usted?					
	9	¿En la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay, le han solucionado sus dolencias y otros problemas de salud oral por lo que acudió usted?					
	10	¿El operador que le atendió le inspiró confianza al realizar examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
	11	¿Cómo lo considera Usted el confort de la sala de espera en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
Empatía	12	¿Cómo lo considera al odontólogo que lo atendió, Usted percibió que tiene cualidades o aptitudes para cumplir sus funciones o su trabajo					

	13	¿Cómo lo considera Usted; sobre la Amabilidad con que lo trato el odontólogo en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	14	¿Usted comprendió con claridad las orientaciones brindadas por el odontólogo?					
	15	¿El odontólogo que le atendió tubo Paciencia y comprensión durante su atención del problema de salud oral por el cual fue atendido?					

Dimensiones	N°	Ítems	5	4	3	2	1
Elementos tangibles	16	¿En qué medida usted califica al odontólogo y personal de salud sobre la limpieza y el uniforme que llevan?					
	17	¿El personal odontólogo utilizó maquetas, catálogos y láminas para su mejor comprensión durante el tiempo de su consulta?					
	18	¿Cómo considera usted los equipos en la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	19	¿Cómo califica la limpieza y orden de las Instalaciones y elementos físicos de la clínica odontológica en la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
Acceso a la atención	20	¿El personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay te da información clara sobre el trámite para tu consulta?					
	21	¿Cómo consideras sobre la puntualidad en las citas de atención que se dan en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?					
	22	¿Cómo considera usted, sobre el personal que lo atendió en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay; será calificado?					

Atención al usuario	23	¿Usted considera que el personal tiene conocimiento de los servicios que te ofrece la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	24	¿Cómo lo considera usted, la disposición que cuenta el personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	25	¿Cómo lo considera usted, la tecnología odontológica con que cuentan la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	26	¿Cómo lo considera usted, la comunicación que les dan a sus pacientes en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	27	¿En cuanto a la adaptación a tus necesidades del servicio de odontología; como lo percibes en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
Recomendación	28	¿Cómo lo considera usted, la política con que cuenta para los pacientes en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	29	¿Cómo lo considera usted, la tolerancia con que cuenta para los pacientes en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	30	¿Cómo lo Percibes atención de servicios de odontología hacia al usuario en la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
Expectativa	31	¿En la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay el usuario es tratado con respeto?				
	32	¿Es comprensible la información que te brinda el personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				
	33	¿El personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay muestra interés por brindarte calidad en el servicio?				

	34	¿El personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay es honesta al brindarte en el servicio de salud oral?				
Satisfacción global	35	¿El personal de la clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay encuentra solución satisfactoria para tu problema de salud oral?				
Satisfacción global	36	¿Consideras que el personal de clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay se esmera en mejorar la atención?				
	37	¿Tiene buena referencia del el personal de clínica odontológica de la universidad tecnológica de los Andes de Abancay?				

Gracias por las respuestas...

Anexo D.

BASE DE DATOS PARA EL ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

CALIDAD DEL SERVICIO																		
Nro	Fiabilidad					capacidad de Respuesta		Seguridad				Empatía			Elementos tangibles			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	15	16	17	18	19
1	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4
6	3	5	5	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5
7	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	4
11	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4
12	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4
15	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
16	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5
17	3	5	5	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5
18	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	4	4
19	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
20	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	3
23	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4

25	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5
28	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4
29	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	5	4	2	3	4
30	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4
32	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4
33	4	2	3	4	2	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4
37	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4
38	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4
41	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3
45	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4
46	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
48	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4
49	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
50	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	2	3	4
52	3	3	2	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4
56	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4

4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3
3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	2
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2

Anexo E.**Confiabilidad de la variable calidad de servicio****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	19

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,48	,503	81
P2	3,73	,852	81
P3	3,80	,900	81
P4	3,67	,524	81
P5	3,72	,637	81
P6	4,28	,506	81
P7	3,83	,495	81
P8	3,83	,608	81
P9	3,59	,648	81
P10	3,81	,594	81
P11	3,01	,844	81
P12	3,84	,511	81
P13	4,01	,581	81
P14	3,74	,565	81
P15	4,09	,529	81
P16	3,94	,457	81
P17	3,22	,866	81
P18	3,79	,467	81
P19	3,95	,444	81

Anexo 3. Confiabilidad de la variable satisfacción de pacientes

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de N	de
Cronbach	elementos	
,920	18	

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P20	3,53	,614	81
P21	3,73	,922	81
P22	3,89	,612	81
P23	3,84	,486	81
P24	3,84	,535	81
P25	3,67	,524	81
P26	3,62	,538	81
P27	3,57	,523	81
P28	3,44	,592	81
P29	3,79	,586	81
P30	3,68	,566	81
P31	4,14	,379	81
P32	3,75	,488	81
P33	3,98	,387	81
P34	3,83	,495	81
P35	3,69	,605	81
P36	3,80	,765	81
P37	3,37	,732	81

