

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ALUMNOS QUE CULMINARON SUS
PRÁCTICAS EN UNA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSITARIA**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
CIRUJANO DENTISTA**

PRESENTADO POR:

Bachiller ALEXANDER OSEDA LLOCLLA

LIMA – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA TESIS:

NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ALUMNOS QUE CULMINARON SUS PRÁCTICAS
EN UNA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSITARIA

JURADO DE SUSTENTACIÓN

A Dios, por ser mi guía en cada paso que doy y permitirme soñar en grande.

A mi padre y a mi madre que siempre creyeron en mi a lo largo de todo este camino.

A mis hermanos que son un ejemplo de calidad personal y profesional.

A todas las personas que me apoyaron moralmente y me dieron fuerzas con sus palabras de ánimo en los momentos más difíciles.

Esta también es su tesis.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis más profundos deseos de gratitud al Dr. Esp. Harold Antonio Crosby Reategui brindarme todo su conocimiento, su paciencia y dedicación de manera desinteresada que me ayudó en la realización de esta tesis.

Al Dr. Esp. Hugo Caballero Cornejo que sin ser mi asesor, me brindó sus conocimientos y experiencia que me ayudaron a realizar esta tesis.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
TITULO DE LA TESIS	ii
JURADO DE SUSTENTACION	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Marco Teórico	2
1.2 Investigaciones	23
1.3 Marco Conceptual	26
CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES	29
2.1 Planteamiento del problema	29
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	29
2.1.2 Definición del problema	31
2.1.2.1 Problema General	31
2.1.2.2 Problemas Específicos	31
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	32
2.2.1 Finalidad	32
2.2.2 Objetivo General y Específicos	32
2.2.2.1 Objetivo General	32

2.2.2.2	Objetivos Específicos	32
2.2.3	Delimitación del estudio	33
2.2.3.1	Delimitación espacial	33
2.2.3.2	Delimitación temporal	33
2.2.3.3	Delimitación social	34
2.2.3.4	Delimitación conceptual	34
2.2.4	Justificación e Importancia del estudio	34
CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS		35
3.1	Población y Muestra	35
3.1.1	Población	35
3.1.2	Muestra	35
3.2	Diseño utilizado en el estudio	37
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.3.1	Técnica de Recolección de Datos	37
3.3.2	Instrumento de Recolección de Datos	38
3.4	Procesamiento de datos	40
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		42
4.1	Presentación de Resultados	42
4.2	Discusión de los resultados	55
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		60
5.1	Conclusiones	60
5.1.1	Conclusión General	60
5.1.2	Conclusiones Específicas	60
5.2	Recomendaciones	61
5.2.1	Recomendaciones Específicas	62
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
N.° 01	Distribución de las muestras satisfechos al sexo.	42
N.° 02	Nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	44
N.° 03	Nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	45
N.° 04	Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).	46
N.° 05	Nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	47
N.° 06	Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).	48
N.° 07	Nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	49
N.° 08	Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante	50

	la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).	
N.º 09	Nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	51
N.º 10	Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).	52
N.º 11	Nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	53
N.º 12	Relación entre nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
N.º 01	Distribución de la muestra de acuerdo al sexo.	43
N.º 02	Nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	44
N.º 03	Nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	45
N.º 04	Nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	47
N.º 05	Nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	49
N.º 06	Nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	51
N.º 07	Nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.	53

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II.

El estudio fue descriptivo, observacional toda vez que el investigador se limitó a evaluar características existentes en los alumnos sin ejercer ningún tipo de modificación y/o manipulación de las mismas. El tipo de investigación fue prospectivo y transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario de carácter anónimo diseñado por el autor y validado por Juicio de Expertos. La muestra de estudio se realizó en 197 alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. El resultado fue del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 74.1% corresponden al sexo femenino y el 25.9% corresponde al sexo masculino.

Referente al nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 80.7% están Satisfechos, 14.7% están Muy satisfechos, 3% están Indiferentes y el 1.5% están Insatisfechos. Los resultados son alentadores ya que el 95.4% están Satisfechos y Muy satisfechos. Aunque hay un mínimo porcentaje que están Indiferentes e Insatisfechos (4.5%).

La conclusión fue Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos.

Palabras Claves:

Nivel, satisfacción, estomatología, odontología, alumnos.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the level of satisfaction in students who completed their practices in the Stomatological Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University in the 2017 - II semester.

The study was descriptive, observational since the researcher limited himself to the current evaluation in students without protection and manipulation purposes. The type of research was prospective and transversal. The instrument used was an anonymous questionnaire designed by the author and validated by Expert Judgment. The study sample was carried out in 197 students who completed their practices in the Stomatological Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University that culminated the semester 2017 - II. The result was of the total of the sample that corresponds to 197 (100%), 74.1% corresponded to the female sex and 25.9% corresponded to the male sex.

Level of satisfaction in students who completed their practices in the Stomatological Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University, of the total sample that corresponds to 197 (100%), 80.7% are satisfied, 14.7% are very satisfied, 3% They are indifferent and 1.5% are dissatisfied. The results are 10% and they are satisfied. Although there is a minimum percentage that are indisposed and dissatisfied (4.5%).

The conclusion was regarding the level of satisfaction in students who completed their practices in the Stomatological Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University in the semester 2017 - II, it is concluded that most are satisfied.

Keywords:

Level, satisfaction, stomatology, dentistry, students.

INTRODUCCIÓN

Al hablar de satisfacción, nos referimos a un estado de ánimo que el ser humano que, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o en su actitud. Este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como indicador de calidad o no calidad. La calidad del servicio se basa en la aplicación de cambios oportunos la cual garantizan la satisfacción tanto de los usuarios como de la sociedad.

La satisfacción académica se refiere al estado de agrado que experimenta el estudiante en sus relaciones interpersonales en el ámbito educativo, lo cual se expresa en su trato con los profesores, percepción de su centro de estudios universitarios, las relaciones con sus compañeros de estudio y aspiraciones académicas.

En nuestro país, los servicios educativos han ido evolucionando de tal manera que se busca crear en los alumnos un sentimiento de identificación con la institución que los forman, traduciéndose eso en una mejora en la calidad tanto del componente físico como de los recursos humanos,

A todo esto se une la implementación de la ley universitaria 30222 en el año 2014 donde obliga a las universidades a elevar su nivel de calidad de infraestructura como en el aspecto académico y administrativo. También, busca el completo bienestar de los alumnos para que puedan desarrollarse profesionalmente en una institución que garantice su satisfacción

En el presente estudio se hará un diagnóstico, acerca del nivel de satisfacción de los alumnos que culminaron el semestre académico 2017 - II de la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mejorar los estándares del servicio a los alumnos y así obtener la excelencia en la atención proporcionada a los pacientes.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico

A. LA CALIDAD

a. Generalidades

La calidad es la vida cualitativa que tiene por deseo hacer y realizar las cosas bien, realizando múltiples cambios, con la finalidad de obtener resultados y tener una mejoría constante.

La calidad la realizan personas que realmente desean un cambio favorable quienes están motivadas y preparadas para dar un giro positivo a las acciones que pueden mejorar los resultados.

La calidad del servicio se basa en la aplicación de cambios oportunos la cual garantizan la satisfacción tanto de los usuarios como de la sociedad.¹

La calidad es la prestación de servicios odontológicos y tienen a la oferta y la demanda como contribuyentes de este proceso.

Tiene mucha importancia la orientación de los servicios odontológico hacia los requerimientos de los pacientes para ver nuevas soluciones en cuanto al entorno

social y tecnológicos. La prestación de los servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrecen diversas entidades, ya que es un producto intangible, que solo deja sensaciones agradables o desagradables.¹

b. Concepto

La real academia española, define la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición deja ver dos características esenciales del término: la subjetividad y la relatividad, es decir, es un atributo referencial: se puede referir a más o menos calidad.²

Según la organización mundial de la salud (OMS) define la calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos de los pacientes y del servicio médico logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente.³

Etimológicamente, el termino CALIDAD procede del latín Qualitasatis, traducido al latín vulgar como qualitate y se bifurca en dos términos o voces. Calidad y Cualidad; considerándose una sutileza del español, donde el vocablo Cualidad está más cerca de su significado primigenio, mientras que el termino calidad es el producto de la evolución de la palabra, adquiriendo el concepto hacia la valoración de cada cosa en su respectiva escala de lo bueno y lo malo, que se desarrolla hacia una escala de valores estandarizados.³

La calidad es la esencia de todo tipo de acción o actividad y lo podemos ubicar en todos los aspectos del desarrollo de la sociedad de tal modo que la salud no es una excepción.

Es importante señalar que, en materia de salud, no solo los factores demográficos y epidemiológicos son los encargados de motivar cambios sustantivos en la demanda y prestación de los servicios de salud en los últimos tiempos, sino también el fenómeno de la globalización.⁴

La calidad es ser eficiente, es tener competencia, tener respeto al paciente y familia; calidad es HACER LO CORRECTO, en forma correcta y de inmediato; la calidad es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la mejoría, es usar el adecuado léxico, que los pacientes tengan la confianza suficiente sobre el servicio que se les otorga.³

En definitiva, la calidad se produce. Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se produce en cada área de la organización con la participación de todos sus integrantes, desde la última persona hasta la más alta persona en jerarquía de la institución.⁵

El concepto de calidad ha evolucionado a través de los tiempos y algunos consideran que lo fundamental del concepto como filosofía es satisfacer las necesidades del consumidor, aspecto en el que muchos no estamos satisfechos porque el usuario no siempre es consciente de la calidad y actúa bajo la

manipulación de la propaganda. El grado de calidad y de la satisfacción del cliente depende de la cultura, de la capacidad de pago, de la capacidad demandada, calidad diseñada y calidad realizada. ³

c. Dimensiones de la calidad

La calidad se obtiene de manera multidimensional. Existen múltiples propuestas de calidad en salud, pero en la actualidad la propuesta por Avedis Donabedian, siga siendo la de mayor aceptación la cual propone tres dimensiones.

- Dimensión Técnico – científica, cuyas principales características se basa en la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integridad.
- Dimensión humana, basada principalmente al aspecto interpersonal de la atención cuya prioridad se basa en el respeto, información completa, interés manifiesto en la persona, amabilidad y ética.
- Dimensiones del entorno, basada principalmente en las facilidades que presta la institución para mejorar el servicio lo cual genera un valor agregado para el usuario a costos razonables en el cual implica la comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza que obtiene el usuario por el servicio.⁶

Para Parasuraman (1993), menciona cinco dimensiones de la calidad a tener en cuenta en la diferenciación entre las percepciones y expectativas de calidad de servicio que manifiesta el usuario:

- Tangible.
- Confiable.
- Sensible.
- Seguridad.
- Empatía.

Cada uno de estos cinco componentes engloba aspectos del servicio, que los usuarios perciben y que les permite evaluar la calidad de servicio en el momento en que la reciben, aun sin conocer aspectos técnicos del proceso.

Sin embargo, la evaluación de la calidad en el resultado de la atención es muy importante para tener una amplia idea de calidad de los procesos, ya que el proceso y el resultado están ligados uno al otro como una conexión causal.³

d. La calidad de servicio en la visión de la empresa

La organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que de este modo se forme una opinión positiva que es lo que se llama calidad de servicio.

Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas por ser subjetivas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio.⁷

Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece debe, antes que nada,

entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio; es decir de calidad, pues entonces la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que al tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido.⁷

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina Qualitas que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.⁷

e. Calidad de servicio del paciente

Es ofrecer salud a las personas que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a confortarlas y aliviarlas físicamente sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el tratamiento especializado médico que el paciente requiere, la connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.⁷

La calidad de un servicio de salud se refiere a proporcionar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben.

Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud.⁷

f. Calidad y Auditoría en salud

La calidad y auditoría en salud es una guía para los profesionales de la salud sobre los conceptos básicos de garantía de calidad, auditoría, mejoramiento continuo, indicadores y su evaluación.

En esta tercera edición, además de actualizar los capítulos referentes a atención en salud, elementos de planeación, evaluación y control de procesos de calidad se incorpora un nuevo capítulo sobre el indicador “seis sigmas”, la cual es una metodología centrada en el cliente, que aumenta los niveles de calidad y mejora de forma radical las ganancias financieras de los organizadores.

De igual manera, se hizo una actualización sobre la investigación epidemiológica, tema de gran importancia en la práctica de la auditoría; así como en los conceptos de auditoría concurrente.⁶

Las clases de auditoría se dan según el documento técnico del Ministerio de Salud del Perú, de tres formas:

- Auditoría de servicios (facturación, seguros, etc.).
- Auditoría clínica (medica, odontológica, de enfermería, otras especialidades).
- Auditoría de gestión (administrativa y costos).⁶

g. Calidad de los servicios de salud es según la Organización Panamericana de la Salud

Es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida en los servicios de salud, es decir, la q está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios.⁸

h. Modelos de calidad

Para el concepto de calidad, existen dos modelos: el industrial y servicio a la salud.

- **Modelo de calidad industrial**, se basa en querer saber acerca del producto que será de satisfacción al cliente y/o usuario a través de factores que la determinan como el diseño, que comprendan el desarrollo de este y las especificaciones del producto, materiales, equipos utilizados y el proceso de fabricación de mayor o menor calidad dependiendo de su diseño.³
- **Modelo de calidad de servicio a la salud**, su concepto tiene similitud con la industrial, aunque aquí se valoran los problemas del paciente

informándole tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de atención en salud.³

i. El problema de la calidad de servicio en la salud

La calidad no es precisamente sinónimo de mejor trato, de mejor tecnología, de bajos costos, o la rapidez de tratamientos, sino la sumatoria de estos y muchos elementos más.³

Es posible que el profesional de la salud considere que no tiene problemas de calidad o que el paciente aparente estar satisfecho con la atención recibida, es acaso seguro que existió buena calidad de atención, pues no.

Muchas veces hemos tenido fallas en nuestros tratamientos o quizás errores tan comunes que dificultan una buena calidad de atención provocando diagnósticos erróneos.³

j. Modelos de la evaluación de la calidad del servicio

- **La escuela nórdica**

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan

con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.⁹

El modelo nórdico planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas a través de las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad.

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, lo satisface. De igual forma, describe cómo el exceso de expectativas genera problemas en la evaluación de la calidad. Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada buena pueden desembocar en una calidad total percibida baja.⁹

Las expectativas o calidad esperada, según Grönroos, son función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

Según Grönroos, la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio

técnicamente correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.⁹

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio.

Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la desconfirmación.⁹

- **La escuela americana**

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a duda el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.¹⁰

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas

investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.¹⁰ Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:¹⁰

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.¹⁰

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.¹¹

1. **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
2. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.¹¹

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad.

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

Sin embargo, también parten del planteamiento del hallazgo de una serie de vacíos, desajustes o gaps en el proceso. Estos influyen en la percepción del cliente y son el objeto de análisis cuando se desea mejorar la calidad

percibida. Así, las percepciones generales de la calidad de servicio están influidas por estos vacíos (gaps) que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios.⁹

Parasuraman, Zeithaml y Berry definen vacío o gap como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.¹¹

El modelo SERVQUAL, con el estudio de los cinco gaps, analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones.

- Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Gap 5: Diferencia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

B. SATISFACCIÓN

a. Generalidades

La satisfacción de la persona es una opción que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de pasar una situación que implicara un cambio en su conducta o en su actitud, este es el factor principal que se debe establecer, en la búsqueda de los elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad mediante la satisfacción o insatisfacción de una institución educativa.¹²

Para remontarnos al origen del concepto de satisfacción, necesariamente tenemos que hablar de evaluación. Para Lancaster (1995), este tema se trata en el siglo XX., y da inicio a estudios relacionados con la evaluación en grupo, tema ampliamente tratado hasta ahora. La frase SATISFACCION DE USUARIOS aparece en 1970 y desde ahí dando paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de la información. A finales de esta década. White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación.¹³

La mercadotecnia tiene como necesidad de satisfacer al cliente con las necesidades que este pueda presentar. Por ello debemos tener bien en claro que es necesidad; para Kotler por ejemplo: la necesidad humana es el estado en el que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos.

Por otro lado, para Mc Clelland: es un motivo natural por que el individuo precise, requiera o demande algo. Así también Maslow propuso cinco tipos de necesidades según el sujeto:

1. Necesidad fisiológica.
2. Necesidades de seguridad.
3. Necesidades de pertenencia.
4. Necesidades de estima.
5. Necesidades de autorrealización.

La satisfacción es un estado de ánimo multifactorial, teniendo en cuenta las diferentes variables que intervienen, por tal motivo al momento de medir la calidad de servicio se debe observar los criterios que operan sobre la conformidad o no con un servicio o con el sistema de salud, esto permitirá mejorar las prácticas de trabajo hacia la satisfacción del usuario. Las organizaciones que decidan mejorar la calidad de sus servicios, han de interesarse que esperen sus usuarios, incluidos los potenciales, además de saber que entienden ellos por calidad, de esta manera se podrá replantear el trabajo pasando del modelo de atención anterior, donde la calidad se planteaba desde la definición y percepción que tienen los directivos y planificadores de la organización, la cual es muy distinta a la de los pacientes, dando paso al reconocimiento de la importancia que tiene la opinión de los pacientes y de los prestadores del servicio.¹³

b. Concepto

La satisfacción definida por Domínguez conceptualmente como el cumplimiento o realización de una necesidad deseo o gusto, lo cual, en términos de investigación de mercados, se puede basar como una interrogante de si ha cumplido o no, en mayor o menor proporción, la necesidad, el gusto que dio origen a una compra determinada.

La satisfacción tiene como sinónimo alegría, placer, complacencia, agrado, bienestar, contento y como antónimos, desagrado, disgusto, descontento y naturalmente insatisfacción.⁸

El usuario es el inicio, el fin y encargado de transferir sus conocimientos o aspectos adquiridos hacia los demás; todo esto es analizado por los encargados de la bibliotecología, con el fin de saber cuáles son sus necesidades y así poder satisfacerlas.¹⁴

c. Medición de la satisfacción del usuario

La medición tiene una gran importancia en todas las ciencias, destacando su significado, su valor y su correcto uso en las ciencias de la conducta, así como algunas de las investigaciones más recientes lo cual indican la necesidad y la importancia de examinar y medir en el área de las ciencias de la salud, con la intención de explorar, describir y caracterizar sujetos de determinadas poblaciones, como lo es específico de los usuarios de las entidades hospitalarias.⁸

d. La Satisfacción del paciente

Se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Puede ser:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas

- parcialmente.
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.¹⁵

La satisfacción depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico, es así como trabajos de investigación como el de la consulta externa del Esmil, exponen al médico frente al usuario y encuentran que este le da poco tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en un 81%.¹⁶

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud.¹⁷

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.¹⁶

El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud,

deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. ¹⁶

Con respecto a la edad, los grupos con mayor insatisfacción son los comprendidos entre 20 y 29 años y los de 40 a 49 años. Estos son los grupos más críticos al evaluar los servicios de salud. Se conoce que el 90 % de la satisfacción aparece como indicador fijado para considerar una buena calidad en la atención médica que preste un servicio. También, se describe que con tan sólo el 1 % de las insatisfacciones se puede considerar que existen problemas en el funcionamiento del servicio. ¹⁶

La satisfacción del paciente depende del desempeño que se percibe del servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del cliente. Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. ¹⁶

Si el cliente posee expectativas altas va a tener dificultades para alcanzar satisfacción; deben los servicios tener valores que les permitan alcanzar la satisfacción, sin embargo, las características como se desenvuelven pueden mermar la satisfacción como se observa en el trabajo de investigación de la atención en postconsulta de los servicios de enfermería de un área de salud de Cuba, que indica haber satisfacción por parte de los usuarios externos en el 68,5%.¹⁶

El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir

servicios relativamente deficientes; como se observa en el estudio sobre percepción de la calidad en servicios de salud de México, que concluye que los factores que marcan diferencias en la percepción de buena calidad son: la escolaridad, la edad, la condición de aseguramiento y la ocupación; también indica que los asegurados que utilizan la seguridad social, refieren tres veces más mala calidad, respecto a los no asegurados que utilizan estos servicios; estudio donde demuestra que ciertas características de los clientes influyen en las expectativas que tienen de la atención de salud. ¹⁶

La satisfacción es, un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. ¹⁶

Wolf considera a la satisfacción bajo tres dimensiones: cognitiva que es aquella que se relaciona con cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico; afectiva que es el interés y comprensión que demuestra; y comportamental, sobre las habilidades y competencias clínicas del médico.

Para Feletti, Firman y Sanson-Fisher serían 10 las dimensiones: Competencia en el dominio físico, competencia en el dominio emocional, competencia en relaciones sociales, médico como modelo, cantidad de tiempo de consulta, continuidad de cuidados percibida, mutuo entendimiento en la relación médico-paciente, percepción del paciente de su individualidad, tipo y calidad de la información, y competencia en el examen físico del paciente. ¹⁶

Estos tres autores llegaron empíricamente a la conclusión de que las dimensiones más importantes son: comunicación (claras explicaciones, intimidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico

problemas personales); y percepción del paciente de su individualidad (respeto mutuo). Efectivamente de una de estas dimensiones se toma conclusiones de trabajos de investigación que manifiestan que: La información que recibe el usuario sobre el estado de salud al terminar la consulta con el médico en el centro de Salud de Punyaro es buena en el 81,54%.¹⁶

En otra investigación de la unidad municipal de salud centro del distrito metropolitano de Quito, consideran los usuarios en un 72% que es muy buena la explicación que da el médico a cerca de su problema de salud. Si observamos los porcentajes, vamos a ver que son relativamente bajos si consideramos que el entendimiento de la información es un factor muy importante para satisfacer las necesidades del usuario.¹⁶

C. DERECHOS FUNDAMENTALES DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- 1) Acceso a los servicios de salud garantizándolos conforme a la presente ley.
- 2) Trato equitativo en las prestaciones y en especial a la gratuidad de los servicios de salud públicos a la población vulnerable y son vulnerables todas aquellas personas que no dispone de recursos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, y se incluyen los grupos especiales entre ellos el binomio madre – niño, personas de la tercera edad y discapacitados.
- 3) Gratuidad de los servicios en el sector público, cuando el usuario forma parte de la población vulnerable, con prioridad en el área materna infantil.
- 4) A ser informada de manera completa y continua, en términos razonables de comprensión y considerando el estado psíquico incluyendo el nombre

facultativo, diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado.

- 5) Confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales. Respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, del sexo, moral, económico, ideológico, político y o sindical.
- 6) A no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico.
- 7) El usuario tiene derecho, frente a la obligación correspondiente del médico de asignar, que se le comunique todo aquello que sea necesario para el debido consentimiento.
- 8) A efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos.
- 9) A exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica.¹⁸

1.2 Investigaciones

Agudelo A. y Cols. (2007) midieron el grado de satisfacción en estudiantes de la institución prestadora de servicios de salud. El método utilizado fue un estudio descriptivo. La muestra fue realizada en 98 estudiantes. El instrumento utilizado fue una encuesta anónima. El resultado fue una alta satisfacción global (95,9%). La conclusión fue la satisfacción del usuario es alta en comparación con otros estudios locales y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico.²⁰

Muza R. y Muza P. (2008). Chile. Determinaron la satisfacción del paciente con tres especialidades dentales con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: odontopediatría,

periodoncia y cirugía oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes mujeres, de 15 años y más que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental de Hospital Rancagua de Chile. Fueron entrevistadas durante julio de 2007, acerca de sus experiencias en visitas previas. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de puntos tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. Las áreas evaluadas menos que regular incluyen la obtención de citas en un tiempo determinado, y un tiempo de espera en la clínica para acceder al dentista. Las participaciones estuvieron regularmente satisfechas con explicaciones al dentista. Las participaciones estuvieron regularmente satisfechas con explicaciones del dentista acerca del tratamiento dental, y acceso al tratamiento dental. Lo peor evaluado fue la disponibilidad de baño. El área que recibió la mejor satisfacción por los pacientes fue la competencia técnica del dentista. Los resultados indican que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista paciente, sistema de citación, acotar el tiempo de espera para acceder al dentista.²¹

Kooning R, Lavado A, Aguado J, Altamirano M, Gallardo G, Ramos E. (2009). Midieron las características de la sonrisa y nivel de satisfacción en estudiantes de la facultad de odontología de la Universidad de San Martín de Porres. El método utilizado fue un estudio descriptivo. Se utilizó una muestra de 75 alumnos, 24 hombres y 51 mujeres con edades de 18-22 años. El instrumento utilizado fue una fotografía con la sonrisa posada y se les realizó una encuesta. El resultado fue que el sexo femenino estaba más contento con su sonrisa que el sexo masculino.²³

Pariajulca I. (2011), realizó un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la

Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre 2011. El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 86 pacientes y 43 proveedores de salud. El resultado fue que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo satisfechos a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena y la percepción del proveedor fue regular.²⁴

Arellano T, Zegarra O. (2016) establecieron el nivel de satisfacción con su carrera de los estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Para lo cual se realizó un estudio no experimental, descriptivo analítico, transversal con una muestra de 100 estudiantes. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta con cuestionario estructurado. Se encontró que 82% estudiantes están insatisfechos en los aspectos de infraestructura, 83% se muestran insatisfechos en cuanto a su situación económica. Se concluye que los estudiantes de Odontología no se encuentran completamente satisfechos con su carrera profesional.²⁵

Tintaya L. (2017), relacionaron el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. El tipo de estudio de esta investigación fue observacional, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estudiada fue 98 estudiantes, 14 docentes y 2 administrativos para el clima laboral y 98 estudiantes para la satisfacción académica. Se aplicó el cuestionario del clima laboral del MINSA (Ministerio de Salud) RM N° 623-2008, el cual estuvo conformado por 55 enunciados y la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación). Resultados: Según la evaluación

de la puntuación del clima laboral se obtuvo que 44% de los estudiantes se manifiestan “Poco satisfecho”. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación.²⁶

1.3 Marco Conceptual

- **Calidad de atención**

Es la respuesta expresada del paciente sobre el impacto obtenido a través de los sentidos acerca del cuidado que se le brinda. El cual se obtiene mediante una escala de Likert modificada y valida medianamente favorable, medianamente desfavorable y desfavorable.¹⁵

- **Consentimiento**

Derecho a participar razonablemente informado en las decisiones relacionadas al cuidado de la salud.¹⁹

- **Respeto y dignidad**

Derecho a recibir un trato respetuoso en todo momento y bajo toda circunstancia como reconocimiento de su dignidad personal.¹⁹

- **Escala**

Definimos una escala como una serie de ítems o frases que han sido cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyan un criterio valido, fiable y preciso para medir de alguna forma los fenómenos sociales.¹⁵

- **Ítem**

Un ítem es una frase o proposición que expresa una idea positiva o negativa respecto a un fenómeno que nos interesa conocer. Los ítems deben facilitar respuestas relacionadas con el fenómeno medido, aunque dicha relación no tiene por qué ser necesariamente manifiesta. Cada ítem debe declarar no solo las dos posturas extremas, sino también graduar las intermedias. A medida que la escala gane en sensibilidad, ganara también en precisión. Los ítems deben ser fiables y seguros. La fiabilidad con frecuencia se logra a costa de la precisión.¹⁵

- **Eficiencia**

La eficiencia consiste en realizar una actividad al menos costo posible y en el menor tiempo, a la vez implica calidad al hacer bien lo que se está realizando.¹⁰

- **Estructura**

Se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos. Se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos posibles.

10

- **Relación con el paciente**

Es una relación de servicio integrado que depende de acciones coordinadas. La finalidad es utilizar las relaciones existentes para establecer una amplia visión del paciente para aumentar su relación con el servicio de promociones. ¹⁰

- **Calidad de atención al paciente odontológico**

Se relaciona a la participación continua de todo el personal de odontología en la mejoría del desarrollo que ofrece la clínica estomatológica en relación al aumento de satisfacción y rendimiento del estudiante de odontología.¹⁶

- **Percepción**

Es el conjunto de conocimiento adquirido mediante nuestros sentidos que nos permiten apreciar lo q está en nuestro entorno y lo que pasa en la percepción del paciente del estudiante de odontología. ¹⁶

- **Satisfacción del estudiante**

Los servicios de odontología deben enfocarse en los estudiantes ya que si los operadores se sienten más contentos pues realizarán mejores tratamientos odontológicos y los pacientes se llevarán una bonita experiencia. ¹⁹

- **Relación con el Docente**

Es una estrategia de servicio integrado que depende de acciones coordinadas. Las metas de este trabajo son las siguientes: Utilizar las relaciones existentes para establecer una amplia visión del estudiante para maximizar su relación con la plana docente. Utilizar los medios necesarios para poder llevar una armonía en el ámbito académico para así poder mejorar el nivel de rendimiento de los estudiantes. ¹⁹

- **Atención**

Para nuestro ámbito la atención s el servicio que se presta a las personas que adquieren un bien o servicio. La atención al cliente comprende desde el recibimiento y la información antes de realizar una compra hasta el seguimiento postventa. ¹⁸

CAPITULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción académica se refiere al estado de agrado que experimenta el estudiante en sus relaciones interpersonales en el ámbito educativo, lo cual se expresa en su trato con los profesores, percepción de su centro de estudios universitarios, las relaciones con sus compañeros de estudio y aspiraciones académicas.²⁷

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Muchas veces los operadores, a los que llamaremos cliente interno, no satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten, en demanda de atención sanitaria.²⁷

A nivel mundial, las instituciones educativas, en el afán de mejorar su calidad, han ido en la búsqueda de modelos para evaluar la satisfacción estudiantil en sintonía con las tendencias en gestión de la calidad y excelencia en el desempeño. Como lo señalan Álvarez y Vernaza (2013), lograr conocer la dimensión de la satisfacción de los estudiantes con la institución a la cual concurren, permitirá identificar aspectos tanto positivos como negativos, siendo estos últimos fundamentales al momento de determinar estrategias de mejora de la educación.²⁷

En América, la preocupación por la calidad de la educación universitaria, se refleja nítidamente en América Latina, en la multiplicación de congresos y reuniones nacionales e internacionales sobre el tema, pero sin llegar a operar eficientemente la calidad, es decir, que ésta todavía se encuentra en el discurso.²⁸

En nuestro país, todavía existen pocos estudios acerca del nivel de satisfacción en estudiantes de odontología ya que la mayoría de estos están relacionados a la satisfacción del paciente. Esto debe ser tomado en cuenta, ya que los estudiantes, al ser los operadores, son la cara de la institución frente a los pacientes que son atendidos en las clínicas; por lo que es importante brindar buenas condiciones tanto en el ambiente donde se realizan las prácticas, como en el servicio que se le presta.

Si este proyecto no se realiza, no conoceríamos el grado de satisfacción en los estudiantes, por ende, no sabríamos si es necesario tomar medidas que permitan aumentar los estándares de calidad del servicio educativo que se da en la Clínica Estomatológica de la universidad a los alumnos.

Si se realiza este estudio, no nos ayudaría a tener datos que nos permitan conocer cuál es el nivel de satisfacción en los estudiantes para dar mejora en los servicios que se les da, en caso los resultados sean negativos; y, sí son positivos, continuar con el proceso de autoanálisis periódico como una política para buscar la mejora continua de la institución.

2.1.2 Definición del problema

2.1.2.1 Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?

2.1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?
3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?
5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

El presente estudio, busca obtener datos reales acerca del nivel de satisfacción de los alumnos que culminaron el semestre académico 2017 - II de la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega con la finalidad de mejorar los estándares del servicio a los alumnos y así obtener la excelencia en la atención proporcionada a los pacientes, puesto que ellos son la primera línea en lo que se refiere a una figura que representa a la universidad frente a la comunidad.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

1. Conocer el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.
2. Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.

3. Determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.
4. Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.
5. Conocer el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.

2.2.3 Delimitación del estudio

2.2.3.1 Delimitación espacial

La presente investigación se efectuó geográficamente en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, en el Distrito de Pueblo Libre en la ciudad de Lima, país Perú.

2.2.3.2 Delimitación temporal

La presente investigación fue llevada a cabo en el semestre académico 2017-II, periodo comprendido entre los meses de agosto a diciembre del año en mención, constituyéndose así los límites temporales del estudio.

2.2.3.3 Delimitación social

La presente investigación aporta datos de importancia dirigido a los alumnos de la Clínica Estomatológica para mejorar el servicio odontológico en cuanto al nivel de satisfacción con la finalidad de promover su desarrollo y mejora.

2.2.3.4 Delimitación conceptual

El nivel de satisfacción ha sido conceptualizado como la relación del agrado o desagrado de las personas y las cosas q lo rodean, además consiste en obtener datos reales acerca de la satisfacción del estudiante de estomatología, la cual lleva a cambios para su mejoría.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

El presente estudio se justifica porque la satisfacción del estudiante es de vital importancia para la institución, ya que de ello depende su supervivencia por el hecho que ellos son la primera línea de atención a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica, reflejándose en ellos, la calidad de la Universidad para los usuarios que van a ser atendidos.

La importancia de la presente investigación radica en la importancia de medir la satisfacción de los alumnos, lo cual va a permitir conocer la realidad del servicio que se da ya que una valoración positiva, se reflejará en una identificación del alumno frente a su universidad, puesto que ellos son la primera línea en lo que se refiere a una figura que representa a la universidad frente a la comunidad.

CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

La población de estudio está conformada por los alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II que corresponde a una total de 269 alumnos.

3.1.2 Muestra

Para fines del estudio se tomó una muestra representativa de la población la cual se estableció mediante la aplicación del muestreo aleatorio simple.

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2}$$

$$E^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q$$

Donde:

n= tamaño muestral

N=Total de población

Za=valor correspondiente a la distribución de gauss, $Z_{\alpha=0.05}=1.96$ (si la seguridad es del 95%)

P= Prevalencia esperada del parámetro a evaluar, en caso de desconocerse ($P=5\%=0.05$), que hace mayor el tamaño muestral.

Q= 1-p (en este caso $1-0.05=0.95$)

E= Error que se prevé cometer si es del 5%, $e=0.05$

Reemplazando:

$$n = \frac{1.962 \times 0.5 \times 0.95 \times 269}{0.052 \times (269-1) + 1.962 \times 0.5 \times 0.95}$$

$$n = \frac{490.86044}{0.67 + 1.82}$$

$$n = \frac{490.860}{2.494}$$

$$n = 197$$

El presente estudio se realizó en una muestra de 197 alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II.

3.2 Diseño utilizado en el estudio

El estudio fue descriptivo observacional toda vez que el investigador se limitó a evaluar características existentes en los alumnos sin ejercer ningún tipo de modificación y/o manipulación de las mismas. El tipo de investigación fue prospectivo y transversal, ya que el responsable del estudio llevó a cabo una evaluación del nivel de satisfacción de los alumnos, valorando aspectos puntuales sin buscar vinculación ni correlación de variables, realizando las mediciones en un único momento de tiempo.

3.3 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1 Técnica de Recolección de Datos

Se presentó el proyecto de investigación en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la respectiva autorización para poder realizar la ejecución del estudio.

Se solicitó el permiso a la Dirección de la Clínica Estomatológica para que se realice el estudio en sus instalaciones.

Se explicó a los alumnos acerca de la naturaleza del estudio y se absolverán todas las dudas en cuanto al llenado del cuestionario.

Posteriormente, se solicitó a los alumnos su consentimiento informado para que autoricen su participación en el estudio.

A los alumnos que otorguen su consentimiento informado, se les dio el cuestionario para su llenado.

Al momento de ejecutar el cuestionario, que fue de tipo anónima, se tuvo cuidado que no tenga ninguna información que identifique al encuestado. La encuesta fue

entregada a cada alumno para que lo desarrollen y así se determinó el nivel de satisfacción de los Estudiantes de Odontología de la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en Lima, en el año 2017.

3.3.2 Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento empleado en la presente investigación es un cuestionario de tipo anónimo elaborada por el autor para los fines de la investigación; la cual fue validada mediante Juicio de Expertos con el Grado Académico de Maestro.

El cuestionario consta de una parte preliminar donde se explica brevemente el objetivo y la finalidad de la investigación.

Posteriormente se solicitaron los datos filiativos como el género y la edad.

El cuestionario propiamente dicho, consta de 25 preguntas y cada una de ellas presentan cinco alternativas para medir el nivel de satisfacción de los alumnos de la Clínica Estomatológica basadas en la Escala de Likert las cuales serán Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Indiferente, Satisfecho y Muy Satisfecho.

A las 25 preguntas se les dividió en cinco dimensiones, como el Trato Personal que corresponde a las preguntas del 1 al 5; la dimensión Eficacia del Servicio corresponde a las preguntas del 6 al 10; la dimensión Accesibilidad al Personal Docente corresponde a las preguntas de 11 al 15; la dimensión Medidas de Seguridad, corresponde a las preguntas de 16 al 20 y la dimensión Calidad de los Materiales y Equipos, corresponden a las preguntas 21 al 25.

Las preguntas del cuestionario son las siguientes:

1. ¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal encargado de la entrega de materiales?
2. ¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de caja?
3. ¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de seguridad?
4. ¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de mantenimiento?
5. ¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de limpieza?
6. ¿Cómo se sintió con respecto al tiempo de distribución de los materiales?
7. ¿Cómo se sintió con respecto a la rapidez del servicio de la caja?
8. ¿Cómo se sintió con la rapidez en que sus compañeros desocupan la clínica al momento de cambio de turno?
9. ¿Cómo se sintió con el tiempo de respuesta cuando se requiere al personal de mantenimiento?
10. ¿Cómo se sintió con la limpieza de la clínica cuando sus compañeros la desocupan al momento de cambio de turno?
11. ¿Cómo se sintió con respecto al tiempo de espera para que sus docentes le atiendan?
12. ¿Cómo se sintió con respecto a la información recibida por sus docentes en caso de alguna duda?
13. ¿Cómo se sintió con respecto a la puntualidad de sus docentes?
14. ¿Cómo se sintió con el tiempo que le dedica su docente para absolver sus dudas?
15. ¿Cómo se sintió el número de docentes asignados a la clínica?
16. ¿Cómo se sintió con respecto a la señalización de rutas de escape y zonas seguras?
17. ¿Cómo se sintió con respecto a la ubicación de las luces de emergencia?
18. ¿Cómo se sintió con respecto a la ubicación de los extintores de incendio?

19. ¿Cómo se sintió con respecto al aislamiento de los equipos de rayos x?
20. ¿Cómo se sintió con respecto al aislamiento de las instalaciones eléctricas?
21. ¿Cómo se sintió con respecto al funcionamiento de los sillones dentales?
22. ¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los materiales distribuidos en la clínica?
23. ¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los equipos de rayos X de la clínica?
24. ¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los líquidos usados para el revelado de las placas radiográficas?
25. ¿Cómo se sintió con respecto al funcionamiento de los negatoscopios?

La valoración que se dio a cada respuesta es 1 para Muy Insatisfecho, 2 para Insatisfecho, 3 para Indiferente, 4 para Satisfecho y 5 para Muy Satisfecho.

3.4 Procesamiento de datos

Posterior a la recolección de datos se procedió a organizar las fichas de recolección y a enumerarlas para ser ingresadas a la base de datos en Microsoft Excel en su versión 2016, bajo las codificaciones planteadas por el mismo el investigador.

El proceso de los datos se llevará a cabo en una laptop de marca HP, TouchSmart 320-1005, de 8GB de memoria RAM con sistema operativo Windows Vista.

El tratamiento estadístico que se empleó en el análisis de los datos obtenidos implicará un análisis descriptivo, donde se analizarán cada uno de los objetivos general y específicos que se plantean en el estudio.

Los resultados obtenidos del cuestionario tomado a los estudiantes y se presentarán de manera organizada mediante tablas y gráficos correspondientes a cada uno de los indicadores elaborados en la correspondencia con los objetivos.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

Tabla N° 01

Distribución de la muestra de acuerdo al sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	146	74.1%
Masculino	51	25.9%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 01, se observa que del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 146 (74.1%) corresponden al sexo femenino y 51 (25.9%), corresponde al sexo masculino.

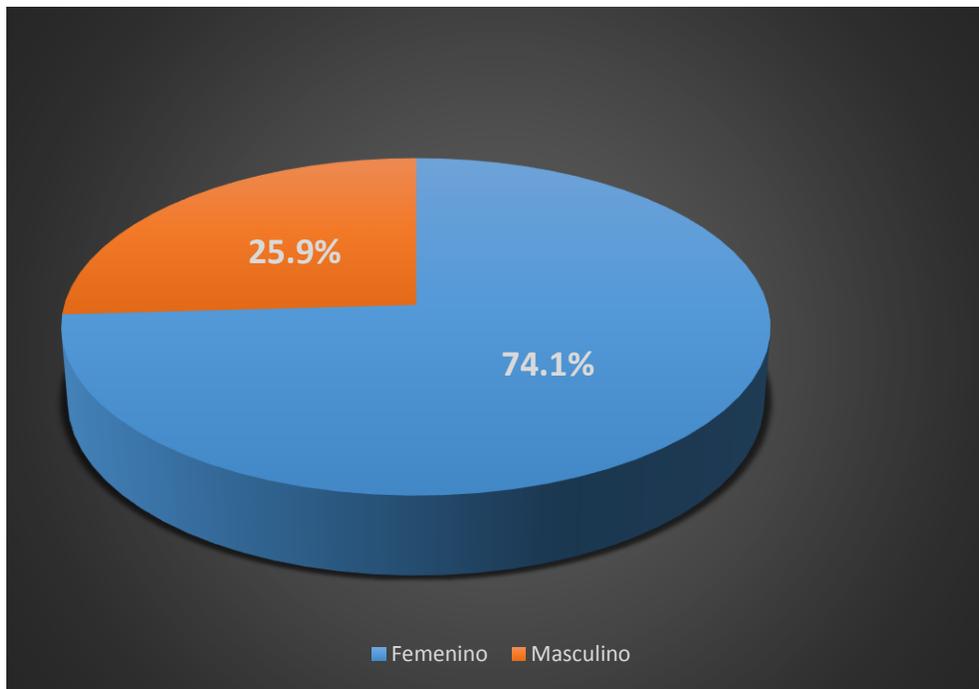


Gráfico N° 01

Distribución de la muestra de acuerdo al sexo

Tabla N° 02

Nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	29	14.7%
Satisfecho	159	80.7%
Indiferente	6	3%
Insatisfecho	3	1.5%
TOTAL	197	100 %

En la Tabla N° 02, se observa que en cuanto al nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 159 (80.7%) están de Satisfechos; 29 (14.7%) están Muy satisfechos, 6 (3%) están Indiferentes y 3 (1.5%) están Insatisfechos.

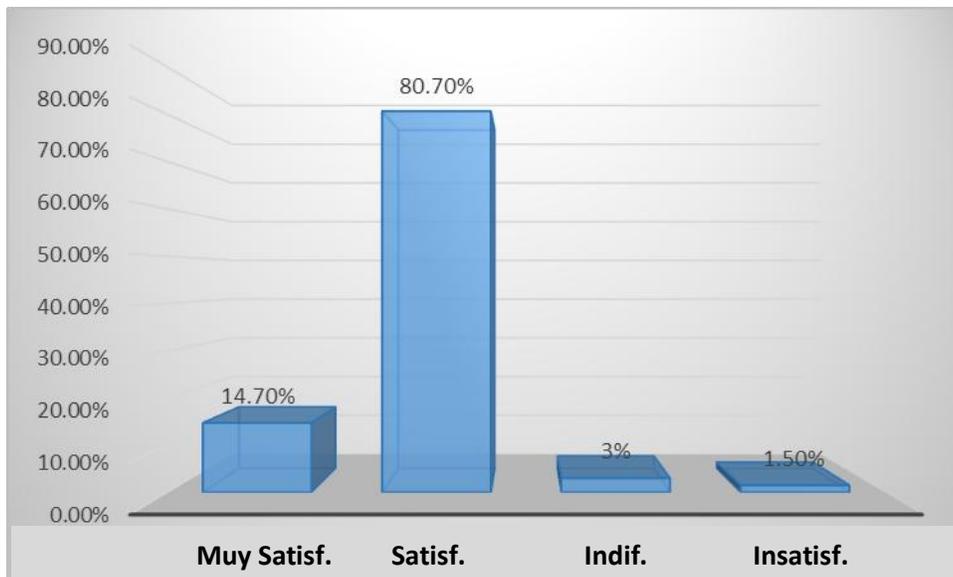


Gráfico N° 02

Nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 03

Nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	34	17.3%
Satisfecho	105	53.3%
Indiferente	40	20.3%
Insatisfecho	18	9.1%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 03, se observa que acerca del nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 105 (53.3%) están Satisfechos, 40 (20.3%) están Indiferentes, 34 (17.3%) están Muy satisfechos; 18 (9.1%) están Insatisfechos.

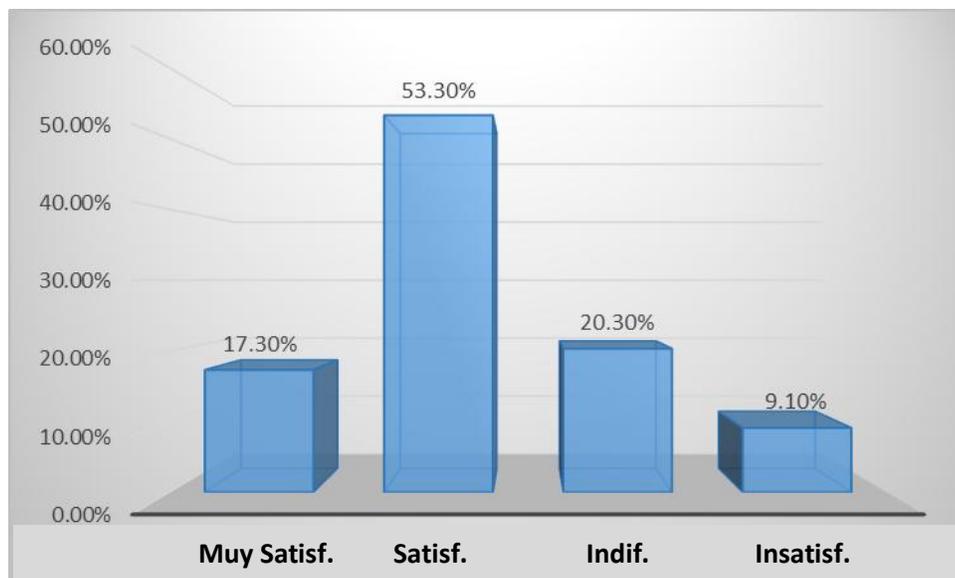


Gráfico N° 03

Nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 04

Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	8.058	3	0.045

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 8.058 y el nivel de significancia es de $p < 0.05$.

Tabla N° 05

Nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	27	13.7%
Satisfecho	170	86.3%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 05, se observa que, acerca del nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 170 (86.3%) están Satisfechos; 27 (13.7%) marcaron Muy satisfechos.

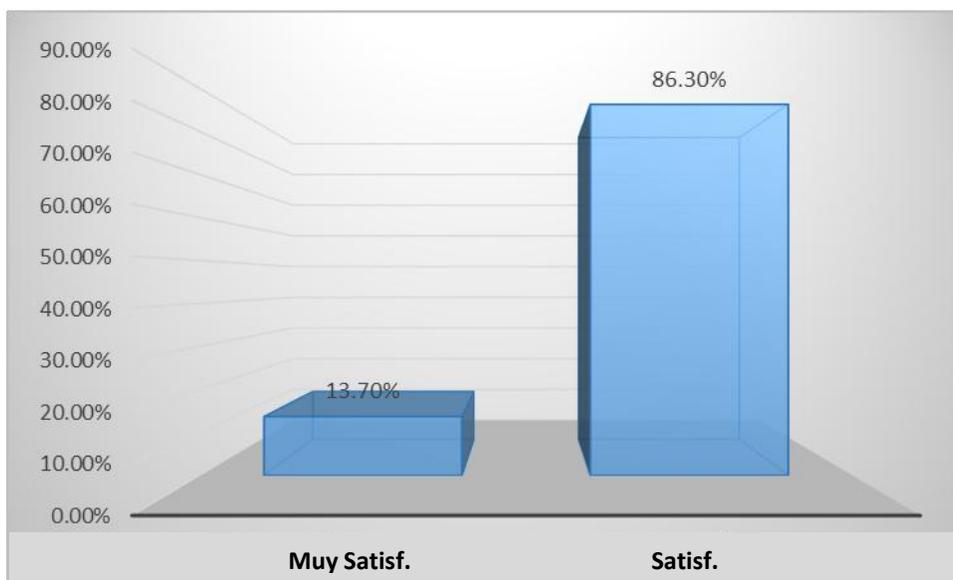


Gráfico N° 04

Nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 06

Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3.561	1	0.059

En lo referente a la relación al nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 3.561 y el nivel de significancia es de $p > 0.05$.

Tabla N° 07

Nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	79	40.1%
Satisfecho	95	48.2%
Indiferente	17	8.6%
Insatisfecho	6	3%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 07, se observa que con respecto al nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 95 (48.2%) están Satisfechos, 79 (40.1%) están Muy satisfechos, 17 (8.6%) están Indiferentes y 6 (3%) Están Insatisfechos.

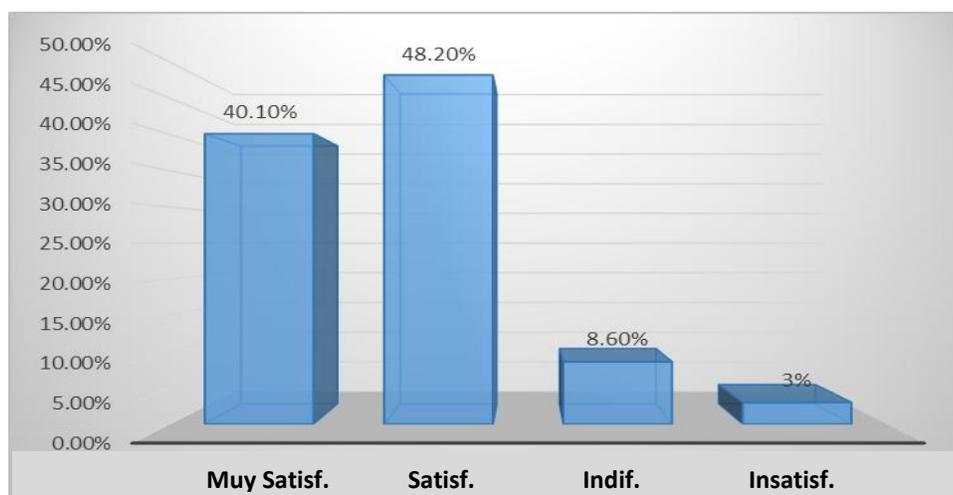


Gráfico N° 05

Nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 08

Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	8.331	3	0.040

En lo referente al nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 8.331 y el nivel de significancia es de $p < 0.05$.

Tabla N° 09

Nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	41	20.8%
Satisfecho	81	41.1%
Indiferente	35	17.8%
Insatisfecho	35	17.8%
Muy Insatisf.	5	2.5%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 09, se observa que con referencia al nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 81 (41.1%) están Satisfechos, 41 (20.8%) están Muy satisfechos, 35 (17.8%) están Indiferentes, 35 (17.8%) están Insatisfechos y 5 (2.5) están Muy insatisfechos.

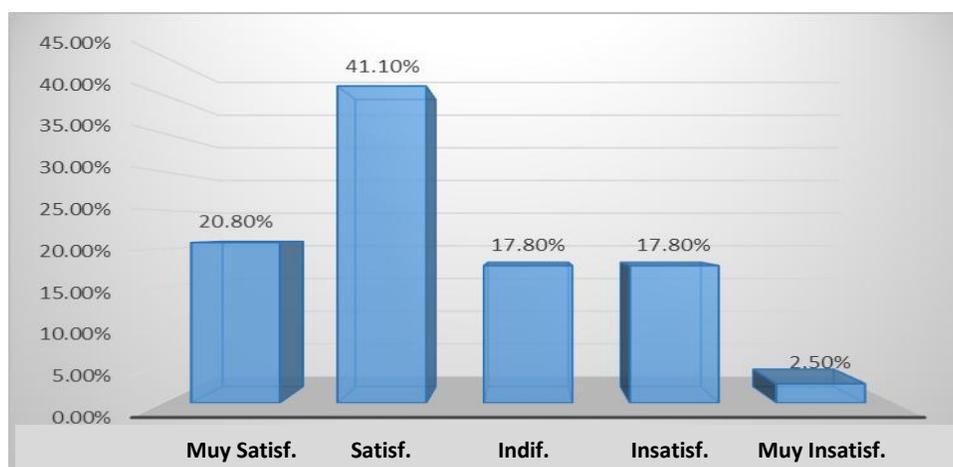


Gráfico N° 06

Nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 10.

Relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	3.291	4	0.510

En lo referente al nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 3.291 y el nivel de significancia es de $p > 0.05$.

Tabla N° 11

Nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisf.	62	31.5%
Satisfecho	101	51.3%
Indiferente	28	14.2%
Insatisfecho	6	3%
TOTAL	197	100%

En la Tabla N° 11, se observa que en lo que respecta al nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), 101 (51.1%) están Satisfechos, 62 (31.5%) están Muy satisfechos, 28 (14.2%) están Indiferentes y 6 (3%) Están Insatisfechos.

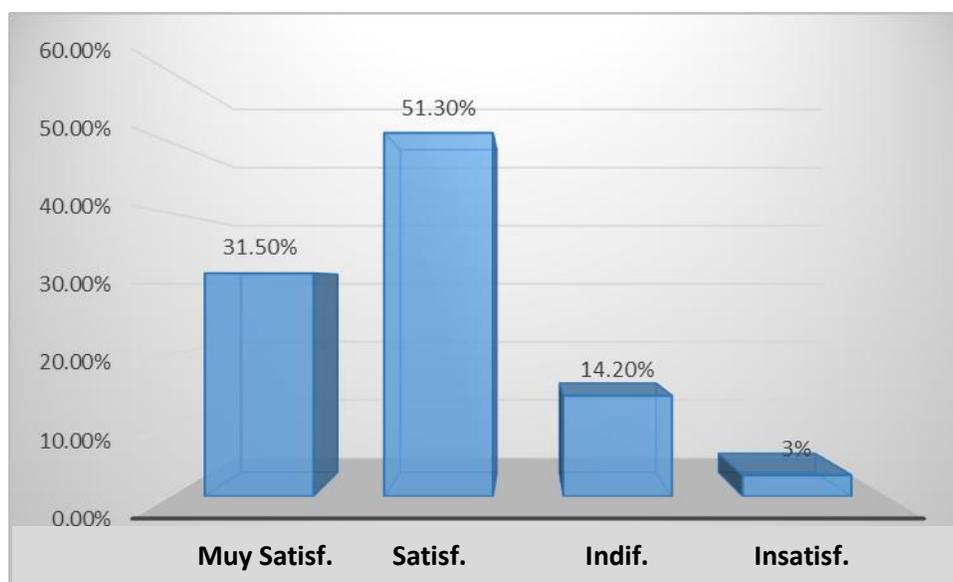


Gráfico N° 07

Nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Tabla N° 12.

Relación entre nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; mediante la prueba del Chi cuadrado (X^2) y el nivel de significancia (p).

	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	4.740	3	0.192

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 4.740 y el nivel de significancia es de $p > 0.05$.

4.2 Discusión de los resultados

Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II, en los resultados obtenidos, se observa que del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 74.1% corresponden al sexo femenino y el 25.9% corresponde al sexo masculino.

Referente al nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 80.7% están de Satisfechos, 14.7% están Muy satisfechos, 3% están Indiferentes y el 1.5% están Insatisfechos. Los resultados son alentadores ya que el 95.4% están Satisfechos y Muy satisfechos. Aunque hay un mínimo porcentaje que están Indiferentes e Insatisfechos (4.5%), es necesario tomar medidas para tratar de llegar a la satisfacción absoluta de los alumnos como usuarios internos.

Acerca del nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 53.3% están Satisfechos, 20.3% están Indiferentes, 17.3% están Muy satisfechos y el 9.1% están Insatisfechos. Aunque se observa una gran mayoría de alumnos que están Satisfechos y Muy satisfechos (70.6%), un porcentaje relativamente alto están Indiferentes e insatisfechos (29.4%) por lo que es necesario mejorar el trato del personal a los alumnos para tratar de lograr a la satisfacción absoluta en cuanto al trato del personal. En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 8.058, mayor a la distribución de la tabla (7.8147) por lo que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Acerca del nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 86.3% están Satisfechos y el 13.7% marcaron Muy satisfechos. Se observa que la totalidad de la muestra está Muy satisfechos y Satisfechos por lo que es necesario mantener la calidad del servicio que se presta a los alumnos ya que son los que prestan servicio a los pacientes. En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 3.561, menor a la distribución de la tabla (3.841) por lo que si existen diferencias estadísticamente significativas.

Acerca del nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 48.2% están Satisfechos, 40.1% están Muy satisfechos, 8.6% están Indiferentes y el 3% Están Insatisfechos. Se observa una gran mayoría de alumnos que están Satisfechos y Muy satisfechos (88.3%). Aunque hay un bajo porcentaje de alumnos que están Indiferentes e Insatisfechos, (8.9%), es necesario tomar medidas para lograr la satisfacción absoluta en cuanto a la accesibilidad al personal docente. En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 8.331, mayor a la distribución de la tabla (8.311) por lo que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Acerca del nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 41.1% están Satisfechos, 20.8% están Muy satisfechos, 17.8% están Indiferentes, 17.8% están Insatisfechos y 2.5 están Muy insatisfechos. Aunque se observa una

mayoría de alumnos que están Satisfechos y Muy satisfechos (61.9%), hay un alto porcentaje de alumnos que están Indiferentes, Insatisfechos y Muy insatisfechos, (38.1%), es necesario tomar medidas para lograr la satisfacción absoluta en cuanto a las medidas de seguridad. En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a las la medidas de seguridad en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 3.291, mayor a la distribución de la tabla (2.3660) por lo que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Acerca del nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, del total de la muestra que corresponde a 197 (100%), el 51.1% están Satisfechos, 31.5% están Muy satisfechos, 14.2% están Indiferentes y el 3% Están Insatisfechos. Aunque se observa una mayoría de alumnos que están Satisfechos y Muy satisfechos (82.8%), hay un porcentaje de alumnos que están Indiferentes e Insatisfechos, (17.2%), es necesario tomar medidas para lograr la satisfacción absoluta en cuanto a la calidad de los materiales distribuidos. En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se aprecia que el valor de X^2 es de 4.740, mayor a la distribución de la tabla (4.64) por lo que no existen diferencias estadísticamente significativas.

Agudelo A. y Cols. En el año 2007, realizaron un artículo en Medellín con el objetivo de medir el grado de satisfacción en estudiantes de la institución prestadora de servicios de salud. El método utilizado fue un estudio descriptivo. La muestra fue realizada en 98 estudiantes. El instrumento utilizado fue una encuesta anónima. El resultado fue una alta satisfacción global (95,9%). La conclusión fue la satisfacción del usuario es alta en comparación con otros estudios locales y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico. ²⁰ En el presente estudio, el 95.4% están

Satisfechos y Muy satisfechos, por lo que los resultados concuerdan con los de Agudelo A. y Cols.

Kooning R, y Cols. en el año 2009, realizaron un estudio con el objetivo de medir las características de la sonrisa y nivel de satisfacción en estudiantes de la facultad de odontología de la Universidad de San Martín de Porres. El método utilizado fue un estudio descriptivo. Se utilizó una muestra de 75 alumnos, 24 hombres y 51 mujeres con edades de 18-22 años. El instrumento utilizado fue una fotografía con la sonrisa posada y se les realizó una encuesta. El resultado fue que el sexo femenino estaba más contento con su sonrisa que el sexo masculino.²³ En el presente estudio, el 95.4% están Satisfechos y Muy satisfechos.

Arellano T, Zegarra O. en el año 2016 realizaron un estudio con el objetivo de establecer el nivel de satisfacción con su carrera de los estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Para lo cual se realizó un estudio no experimental, descriptivo analítico, transversal con una muestra de 100 estudiantes. Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta con cuestionario estructurado. Se encontró que 82% estudiantes están insatisfechos en los aspectos de infraestructura, 83% se muestran insatisfechos en cuanto a su situación económica. Se concluye que los estudiantes de Odontología no se encuentran completamente satisfechos con su carrera profesional.²⁵ En el presente estudio, el 95.4% están Satisfechos y Muy satisfechos, por lo que los resultados no concuerdan con los de Arellano T, Zegarra O.

Tintaya L. en el año 2017, realizó un estudio con el objetivo relacionar el clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016. El tipo de estudio de esta investigación fue observacional, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estudiada fue 98 estudiantes, 14 docentes y 2 administrativos para el clima laboral y 98 estudiantes para la satisfacción académica. Se aplicó el cuestionario del clima laboral del MINSA (Ministerio de Salud) RM N° 623-2008, el cual estuvo conformado por 55 enunciados

y la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación). Resultados: Según la evaluación de la puntuación del clima laboral se obtuvo que 44% de los estudiantes se manifiestan “Poco satisfecho”. Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica, aceptando la hipótesis nula de la investigación.²⁶ En el presente estudio, el 95.4% están Satisfechos y Muy satisfechos, por lo que los resultados no concuerdan con los de Tintaya L.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusión General

Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos.

5.1.2 Conclusiones Específicas

1. En cuanto a conocer el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos y que no existen diferencias estadísticamente significativas.
2. Con respecto a estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos y que existen diferencias estadísticamente significativas.

3. Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos y que no existen diferencias estadísticamente significativas.
4. En cuanto a estimar el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos y que no existen diferencias estadísticamente significativas.
5. Con respecto a conocer el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se concluye que la mayoría están Satisfechos y que no existen diferencias estadísticamente significativas.

5.2 Recomendaciones

Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados, porque aun cuando hay un mínimo porcentaje que están Indiferentes e Insatisfechos, es necesario tomar medidas para tratar de llegar a la satisfacción absoluta de los alumnos como usuarios internos, para que ellos logren brindar una atención de calidad a los pacientes ya que los alumnos son la imagen de la universidad y muchas veces depende de ellos la imagen que se llevan los pacientes al ser los representantes de la comunidad lográndose así elevar el prestigio de nuestra Facultad.

5.2.1 Recomendaciones Específicas

1. Con respecto a conocer el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados, porque aunque la mayoría están Satisfechos, hay un porcentaje que están Indiferentes e Insatisfechos, es necesario tomar medidas para tratar de llegar a la satisfacción absoluta de los alumnos como usuarios internos, para elevar la calidad de percepción acerca del trato del personal por parte de los alumnos, lográndose el bienestar para que puedan brindar un servicio de calidad a los pacientes.
2. Con respecto a estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados, porque que la totalidad de los alumnos están Muy satisfechos y Satisfechos, para mantener el ritmo en el cual los alumnos son atendidos por parte del personal de la clínica y así poder lograr un proceso de mejora continua en cuanto a este servicio.
3. Con respecto a determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados, porque Aunque hay un bajo porcentaje de alumnos que están Indiferentes e Insatisfechos, se debe buscar la manera de agilizar la atención a los alumnos por parte del personal docente para que el alumno no deje mucho tiempo solo al paciente logrando así disminuir los tiempos de atención.
4. En cuanto a estimar el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica

Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados, porque aunque la mayoría están Satisfechos, se debe tomar medidas para que los alumnos logren incrementar el sentimiento de seguridad por parte de los alumnos logrando así un completo bienestar traduciéndose en un mejor servicio a los pacientes.

5. Con respecto a conocer el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II, se recomienda tomar en cuenta los resultados para tomar medidas que puedan mejorar la percepción en cuanto a la calidad de los materiales distribuidos lográndose así que los alumnos conozcan que se les proporcionan los mejores insumos del mercado en beneficio de ellos y de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

1. Duque Zuluaga, L., La satisfacción del usuario del servicio Formación educativa universitaria. Universidad de Barcelona. 2005
2. Diccionario de la real academia española 2001. 22. A Ed.
3. Gómez Bautista, I. Nivel de satisfacción del paciente adulto del servicio odontológico en un Hospital del Ministerio de Salud [Tesis]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2017. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1892/TESIS_IV_ONNY%20FANNY%20G%C3%93MEZ%20BAUTISTA.pdf?sequence=2
4. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60111/libro_02.pdf
5. Salazar A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica. Monografías [Internet]. [diciembre de 2017]. Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>
6. Documento técnico. MINSA. Sistema de gestión de calidad. RM 519 – 2006/MINSA. DGSP. DCS, 2007. http://www.ins.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/links_sgc/5_%20SGC%20MINSA%20RM%20519-2006.pdf
7. Quispe Pérez Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. [Tesis]. Perú: Universidad Nacional José; Aría Arguedas; 2015. <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Álvarez H. F. calidad y auditoria en salud. 3ra edic. Ecoe ediciones Colombia; 2015 <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-auditoria-en-salud-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

9. Duque Oliva E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, Rev. de cienc adm. y soc. Universidad Nacional de Colombia. Enero a Junio de 2005.
10. Crosby, P.B. La organización permanece exitosa. McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V. México: 1988.
11. Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. Journal of Retailing, 1991a. 67(4), 420-450.
12. Domínguez, J. I. (2006) Medir la satisfacción del cliente México. <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/uriel-ladron-de-guevara-acuna.pdf>
13. Cadena-Badilla, M, Mejias Acosta, A, Vega-Robles, A Vasquez Quiroga, J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. Industrial Data [Internet]. 2015
14. Bisquerra. R. Métodos de investigación educativa: Guía práctica. Barcelona: Ediciones CEAC; 1989. <http://dip.una.edu.ve/mead/metodologia1/Lecturas/bisquerra2.pdf>
15. Castro Prieto, M., Villagarcía Zecerada, H., & Saco Méndez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, mayo-agosto de 2003. Recuperado 2011-11-06, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. (SITUA – Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC), de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf
16. Castillo Soto Gladys Katiuska. Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el "Centro Médico ESMIL. Editorial: Quito, 2011. 65p.
17. Massip Pérez, C., Ortiz Reyes, R. M., & Llantá, M. D. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad, Abril de 2008. Recuperado 2012-05-15 Biblioteca virtual en salud Cuba., disponible en: http://bvscuba.sld.cu/http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
18. Del Salto Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012. [Tesis de maestría]. Quito: universidad central de

Ecuador; 2004. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

19. Navarro. E. R. Rendimiento académico revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación vol1, N. 2. 2003. <http://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
20. Agudelo Alonso A. y contribuyentes, Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud.
[Artículo]. Medellín: IPS Universitaria, Universidad de Antioquia; 2007. <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/odont/article/view/2225/1794>
21. Muza R. Muza P. (2008). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Las encuestas de la satisfacción del paciente han legado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales. Chile.
22. Espinoza, E. Impacto del maltrato en el rendimiento académico. Electronic Journal of Research in Educational Psychology [Internet]. 2006;4(9):221-238. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122821005>
23. Koonig R, Lavado A, Aguado J, Altamirano M, Gallardo G, Ramos E. Características de la sonrisa y nivel de satisfacción en estudiantes de la Facultad, Revista Kiru. 2009, 6(2):88-102
24. Pariajulca Fernández I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante. [Tesis] Lima: Facultad de ciencias de la salud. 2011
25. Arellano Flores T, Zegarra Arteaga O. Nivel de satisfacción con su carrera de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2015 [Tesis] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. 2016.
26. Tintaya Velásquez L. Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016 [Tesis] Puno: Universidad Nacional del Altiplano. 2017.

- 27.** Cadena-Badilla, M, Mejías Acosta, A, Vega-Robles, A, Vásquez Quiroga, J. La satisfacción estudiantil universitaria: análisis estratégico a partir del análisis de factores. *Industrial Data* [Internet]. 2015;18(1):9-18. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81642256002>
- 28.** Salinas Gutiérrez, A, Martínez Cambor, P. Principales factores de satisfacción entre los estudiantes universitarios. La Unidad Académica Multidisciplinaria de Agronomía y Ciencias de la UAT. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM* [Internet]. 2007; XVII (1):163-192. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65417108>

ANEXOS

ANEXO N° 02
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS
CUESTIONARIO ANÓNIMO

Distinguido(a) Alumno(a).

Es grato dirigirse a Ud., a fin de informarle que estoy realizando una investigación con respecto a conocer el nivel de satisfacción de los alumnos acerca del servicio prestado por la clínica estomatológica; con la finalidad de mejorar el servicio brindado a los alumnos. Le rogamos que colabore con este estudio contestando este cuestionario.

DATOS FILIATIVOS:

GÉNERO: (M) (F) **EDAD:** _____

CICLO: _____

CLÍNICA INTEGRADA DEL NIÑO ()

CLÍNICA INTEGRADA DEL ADULTO ()

CUESTIONARIO

Sírvase a seguir las siguientes indicaciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas del cuestionario y marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere:

	TRATO PERSONAL	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1.	¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal encargado de la entrega de materiales?					
2.	¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de caja?					
3.	¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de seguridad?					
4.	¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de mantenimiento?					
5.	¿Cómo se sintió con el trato recibido por el personal de limpieza?					
	EFICACIA DEL SERVICIO	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
6.	¿Cómo se sintió con respecto al tiempo de distribución de los materiales?					
7.	¿Cómo se sintió con respecto a la rapidez del servicio de la caja?					
8.	¿Cómo se sintió con la rapidez en que sus compañeros desocupan la clínica al momento de cambio de turno?					

9.	<i>¿Cómo se sintió con el tiempo de respuesta cuando se requiere al personal de mantenimiento?</i>					
10.	<i>¿Cómo se sintió con la limpieza de la clínica cuando sus compañeros la desocupan al momento de cambio de turno?</i>					
	ACCESIBILIDAD AL PERSONAL DOCENTE	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
11.	<i>¿Cómo se sintió con respecto al tiempo de espera para que sus docentes le atiendan?</i>					
12.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la información recibida por sus docentes en caso de alguna duda?</i>					
13.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la puntualidad de sus docentes?</i>					
14.	<i>¿Cómo se sintió con el tiempo que le dedica su docente para absolver sus dudas?</i>					
15.	<i>¿Cómo se sintió el número de docentes asignados a la clínica?</i>					
	MEDIDAS DE SEGURIDAD	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
16.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la señalización de rutas de escape y zonas seguras?</i>					
17.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la ubicación de las luces de emergencia?</i>					

18.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la ubicación de los extintores de incendio?</i>					
19.	<i>¿Cómo se sintió con respecto al aislamiento de los equipos de rayos x?</i>					
20.	<i>¿Cómo se sintió con respecto al aislamiento de las instalaciones eléctricas?</i>					
	CALIDAD DE LOS MATERIALES Y EQUIPOS	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
21.	<i>¿Cómo se sintió con respecto al funcionamiento de los sillones dentales?</i>					
22.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los materiales distribuidos en la clínica?</i>					
23.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los equipos de rayos X de la clínica?</i>					
24.	<i>¿Cómo se sintió con respecto a la calidad de los líquidos usados para el revelado de las placas radiográficas?</i>					
25.	<i>¿Cómo se sintió con respecto al funcionamiento de los negatoscopios?</i>					

ANEXO N°03

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr. (a, ita):

Soy el Bachiller Alexander Oседа Lloclla de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable del trabajo de investigación titulado: “Nivel de Satisfacción en Alumnos que Culminaron sus Prácticas en una Clínica Estomatológica Universitaria”.

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse al siguiente teléfono 920849055.

Yo, _____ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Nivel de Satisfacción en Alumnos que Culminaron sus Prácticas en una Clínica Estomatológica Universitaria”. Realizado por el Bachiller Alexander Oседа Lloclla.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Nombre y apellido del investigador

DNI N°:

Nombre y apellido del investigador

DNI N°:

Fecha: _____

ANEXO N.º 01

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN EN ALUMNOS QUE CULMINARON SUS PRÁCTICAS EN UNA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA UNIVERSITARIA

Autor: Bachiller ALEXANDER OSEDA LLOCLLA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega en el semestre 2017 – II.</p>			<p>Diseño</p> <p>Descriptivo.</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio estará conformada por los alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II que corresponde a una total de 120 alumnos.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II? 2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II? 3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II? 4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II? 5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer el nivel de satisfacción en cuanto al trato del personal en alumnos que finalizaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. 2. Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a la eficacia del servicio en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. 3. Determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad al personal docente en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. 4. Estimar el nivel de satisfacción en cuanto a las medidas de seguridad de la clínica en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. 5. Conocer el nivel de satisfacción en cuanto a calidad de los materiales distribuidos y en alumnos que culminaron sus prácticas en la Clínica Estomatológica de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega que culminaron el semestre 2017 – II. 	<p>Nivel de Satisfacción que tienen los alumnos de la Clínica Estomatológica.</p>	<p>Se refiere a la cuantificación de la satisfacción que tienen los alumnos acerca del servicio que le ofrece la Clínica Estomatológica para que se pueda desempeñar como operador practicante durante el semestre académico 2017 II.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Transversal y Prospectivo.</p> <p>Enfoque</p> <p>Cualitativo.</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra a utilizar en el estudio será no aleatoria por conveniencia donde se estudiará a la totalidad de los alumnos que corresponde a un número de 120.</p>