

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS
ESCUELA DE POSGRADO
Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Tesis

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE
PACIENTES EN LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS EN
EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2018**

PRESENTADO POR:

ERIKA MAGALY BENDEZÚ UNTIVEROS

Para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud.

Asesor de tesis: Dr. JULIO PRÍNCIPE LÓPEZ

LIMA - PERÚ
2019

RESUMEN

Uno de los requerimientos actuales para la competencia de organizaciones o empresas, es que éstas cumplan con la calidad de su producto y servicio que brindan, y que el cumplimiento de esto ayuda a entidad tenga reconocimiento en el mercado, lo cual también beneficioso para el cliente, quien no solo busca un producto o servicio bueno, sino que cumpla con las expectativas que busca este. La consideración de la calidad se ha ido constituyendo poco a poco en diversas instituciones tales como universidades, hospitales, bancos, etc., y que actualmente comprende un requisito.

Respecto a esto contexto se ha realizado este estudio, en relación a las clínicas odontológicas que, como establecimiento de salud, también están integrando en sus servicios, la calidad; con fin de que puedan satisfacer las necesidades de sus pacientes que recurren a ella, además de que los permita tener un crecimiento y progreso de la entidad. Es por ello, que el objetivo de este estudio es probar si la calidad del servicio incide en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

Esta investigación es tipo explicativo y el nivel aplicativo; puesto que se tomó una población que estuvo conformada por clínicas odontológicas del distrito de los Olivos, en Lima; y una muestra constituida por 51 pacientes, quienes fueron evaluados por encuesta, cuyos datos se procesaron a nivel estadístico con nivel probabilístico del 95% de confianza y un grado de error de 5%.

Para la medición de las variables estudiadas, se utilizó la técnica de encuesta, comprendida por un instrumento de cuestionario de preguntas formuladas en base a los indicadores, los cuales fueron validados por la muestra establecida en el estudio.

Como parte del resultado, se determinó que un servicio de calidad incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018, razón por la que es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad que facilite el cumplimiento de estas expectativas.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del paciente, fiabilidad en los servicios, expectativas de atención, recursos logísticos y tecnológicos.

ABSTRACT

One of the current requirements for the competition of organizations or companies, is that they are complying with the quality of their product and service that they provide, and that the fulfillment of this helps the entity have recognition in the market, which also benefits the client, who not only looks for a good product or service, but who meets the expectations that this seeks. The consideration of the quality has been constituted little by little in diverse institutions such as universities, hospitals, banks, etc., and that at the moment it includes a requirement.

Regarding this context, this study has been carried out in relation to the dental clinics that, as a health facility, are also integrating quality in their services; so that they can meet the needs of their patients who resort to it, in addition to allowing them to have a growth and progress of the entity. For this reason, the objective of this study is to test whether the quality of the service affects the satisfaction of patients and / or users in the dental clinics of Los Olivos district, 2018.

This research is explanatory type and the application level; since a population was taken that was conformed by dental clinics of the district of Los Olivos, in Lima; and a sample constituted by 51 patients, who were evaluated by survey, whose data were processed at a statistical level with probabilistic level of 95% confidence and a degree of error of 5%.

For the measurement of the variables studied, the survey technique was used, comprised of a questionnaire instrument of questions formulated based on the indicators, which were validated by the sample established in the study.

As part of the result, it was determined that a quality service significantly affects the satisfaction of patients and / or users in the dental clinics of the Olivos district, 2018 period, which is why the implementation of a management system is important. quality that facilitates the fulfillment of these expectations.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, reliability in services, expectations of care, logistic and technological resources.