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

ÍNDICE

Resumen
Abstract
Introducción

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico 01
1.1.1 Calidad de Servicio 01
1.1.2 Satisfacción del Paciente 13
1.2 Investigaciones 21
1.2.1 Investigaciones Nacionales 21
1.2.2 Investigaciones Internacionales 23
1.3 Marco Conceptual 25

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planeamiento del Problema 27
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática 27
2.1.2 Antecedentes Teóricos 29
2.1.3 Definición del Problema 30
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación 31
2.2.1 Finalidad 31
2.2.2 Objetivo General y Específicos 32
2.2.3 Delimitación del Estudio 33
2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio 33
2.3 Hipótesis y Variables 34
2.3.1 Supuestos Teóricos 34

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas 34
2.3.3 Variables e Indicadores 36

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra 37
3.2 Diseño Utilizado en el Estudio 39
3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos 39
3.4 Procesamiento de Datos 39

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados 40
4.2 Contrastación de Hipótesis 69
4.3 Discusión 79

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones 83
5.2 Recomendaciones 83

BIBLIOGRAFÍA

Referencias bibliográficas
Referencias electrónicas

ANEXOS:

01 Matriz de Consistencia
02 Encuesta

RESUMEN

Uno de los requerimientos actuales para la competencia de organizaciones o empresas, es que estás 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.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación fue desarrollada en base a la calidad de servicio que debe ofrecerse en los establecimientos de servicio de salud en general, que actualmente hoy día se exige que se implemente a pedido de los clientes y de la norma, lo cual permite que los pacientes, no solo encuentren en estas instituciones, la atención médica, sino que otros requerimientos que satisfacen la necesidad del usuario. En este caso, el estudio se basó concerniente a las clínicas odontológicas, que como entidades que también se especializan brindar atención medica odontológica, así mismo también buscan cumplir con la calidad en sus servicios.

Para la demostración eficaz de la investigación realizada, se describen las diversas partes, en cómo se fue desenvolviendo la ejecución de la tesis. Cada etapa, fue fundamental para dar un sustento de credibilidad al estudio, los cuales se describen mediante lo siguiente:

Como primera parte, del inicio de lo que se planteó investigar, se indago información sostenida por diversos especialistas, posteriormente fue seleccionada en forma analítica y descrita como parte las conceptualizaciones teóricas, filosóficas y legales por cada variable, el cual permitió tener certeza de la viabilidad de lo que se estaba investigando.

En la segunda parte, se describe la formulación de la temática en estudio, la finalidad, el planteamiento de los objetivos y la hipótesis, así como la importancia y las variables del tema de investigación, entre otros. En esta parte tiene el fundamento científico de la presente tesis.

Como parte tercera, se describe la muestra tomada para la recaudación de datos, y donde a la misma vez se aplicó la técnica y herramienta apropiada para que los encuestados brinden sus apreciaciones frente al tema.

En la cuarta parte este estudió, está compuesto por la presentación de los resultados donde se aprecia la parte estadística y gráfica de cada pregunta, el cual se interpretó para hacerlo didáctico y comprensivo; luego se realizó la contrastación de las hipótesis una por una, finalizando con la discusión.

Como quinta y última parte de la investigación, está conformado por las conclusiones que se formularon en relación a las hipótesis y resultados encontrados y las recomendaciones, consideradas para brindar alcances de mejora continua de los establecimientos de salud.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 MARCO TEÓRICO

1.1.1 Calidad de Servicio

Al respecto, el autor **DONABEDIAN, Avedis (2010)** señala que la calidad en la prestación de un servicio, se define como aquel conjunto de actividades que realiza un personal o una empresa, para brindarlo a un cliente o usuario, a fin de cubrir una necesidad y que esté quede satisfecho.

Así mismo asevera que la calidad no debe confundirse con cantidad puesto que al tratar de remplazar uno con lo otro, puede resultar riesgoso para la imagen de quien brinda el servicio.

Considera que al tratar sobre calidad involucra aspectos condicionantes que concierne en que el servicio debe reunir todos los requisitos para satisfacer la necesidad del cliente; en este caso un paciente. (p. 15)

Por su parte el especialista **ABADI, Miguel (2011)** refiere que comprender el término que compromete a la calidad de servicio, debe tenerse conocimientos básicos de lo que trata la calidad, el servicio y el cliente, y entender bien los que trata cada uno de ellos. De esta manera, define a la calidad como aquella totalidad de caracteres y funciones que constituye un bien o un servicio. Además indica que la calidad se mide por medio de la apreciación y análisis que determina el cliente, en función del bienestar recibido.

Además el servicio es entendido como una actividad que proporciona un beneficio a alguien que tiene una necesidad o deseo, así mismo estos son impalpables, es decir no son materiales. De manera más explícita, se entiende como una diligencia que cubre un beneficio y satisface una necesidad. (p. 12)

Por su parte, el autor **DE GEYNDT, W. (2010)** refiere que las diferentes conceptualizaciones sobre la calidad, han concretado que específicamente se trata sobre el cumplimiento de los requerimientos solicitados por el cliente, sobre un producto o servicio.

Esta definición mencionada, en relación a la atención médica, comprende una parte muy importante, para aquellas entidades públicas o privadas que están involucradas con la salud, que aparte de resolver los problemas médicos que puedan tener los pacientes, también tienen el compromiso de brindar una correcta atención en el servicio que se brinda, consolidado una diligencia eficiente y una imagen profesional. (p. 258)

De acuerdo al informe del **MINISTERIO DE SALUD (2014),** en estos últimos tiempos, varios países han realizado importantes cambios en sus sistemas de salud, el cual han agregado la calidad de servicio como un requisito esencial para brindar seguridad y garantía a los usuarios, de los servicios de salud que reciben. También indica que para tener un garante que acredite este valor agregado, las entidades han tenido que implementar, lo que se denomina como; Sistema de Gestión de Calidad, que tiene como fin evaluar que las instituciones de salud, cumplan con todos los requerimientos que se establecen en la norma ISO, para tener la certificación, además que tengan alcances para mejorar progresivamente. (p. 6)

Del mismo modo, **ZIKMUND, William y Michael, D'AMICO (2013)** desde su propia perspectiva, expresan que la calidad es considerado como un valor sumamente significativo, que se agrega a un servicio para cumplir con las expectativas que solicita el cliente, como una características fundamental que hace que el servicio se diferencie constructivamente de las demás, las misma que indica su grado de ventaja. (p. 183)

Por tanto, el sentimiento de satisfacción, es una señal de que el servicio o producto, reúne todas las características que requiere el consumidor; en este sentido la razón por la cual se describe esté contexto es:

- La apreciación de los consumidores, concerniente a la calidad de un servicio que brinda una empresa, en la que aún no tuvo una experiencia previa, por tal está fundamentada sus expectativas.

- Las incidencias de experiencias anteriores del consumidor hacia un producto o servicio puede servir para desmentir la expectativa que otros, y para fundar una propia en razón a la calidad de este.

- Los continuos encuentros, que se dan en la prestación de servicio de la empresa, ayudan a reforzar y verificar con claridad, si el servicio es de calidad y si satisface las expectativas, además la valoración de clientes ayuda a que la empresa esté en constante mejora continua.

En tal sentido, para reunir todas las características que debe poseer un servicio para cumplir con las expectativas de los clientes, lo cual es determinante para medir, la calidad; la organización debe comprender detalladamente los requerimientos que exigen los clientes, así como déficits que pueda tener su prestación, lo cual sirve para que este realice un planeamiento estratégico que lo ayude a mejorar y progresar. (Ibíd., pp. 63-64)

Por su parte, los autores **MALAGÓN, F.; VERGARA, C. y B., PÉREZ (2011)** sostienen que la calidad concerniente al servicio de salud, es un requerimiento que actualmente se exige en todos los establecimientos de salud, puesto que los usuarios no solo desean recibir asistencia médica, sino también ser atendidos adecuadamente, lo cual el cumplimiento de ambos, determina la calidad del servicio prestado.

Así mismo, los especialistas refieren que una entidad médica, que consta que sus servicios son de calidad, debe implementar un sistema de aseguramiento de calidad, lo cual no solo garantiza que se cumple en el servicio, sino una calidad total, que involucra toda la organización desde el personal, el establecimiento y los servicios que presta. Es por ello que cuando el establecimiento realice esta implementación, también comprende que se realice una modificación del sistema, los recursos, la formación y preparación del personal, etc. para el cumplimiento de la conformidad que solicita la norma ISO 9001 y el cliente.

Es importante considerar que la implementación de este sistema, no se construye por sí solo, sino el compromiso de toda la organización por mejorar, correspondiendo el 94% la responsabilidad de la alta dirección y el resto a las demás partes de la entidad; es por eso que cuando se hace mención la calidad, esta engloba de forma integral varios requerimientos que se deben de cumplir.

Respecto a la calidad brindada en el servicio de salud, tiene como fin lograr no solo cumplir con la mejora del bienestar del paciente, sino que también brindarle todas las condiciones necesarias que armonicen con la atención que se brinda, a fin de que el paciente, se sienta satisfecho. La importancia por cumplir con este requerimiento, ha ido promoviéndose en varias instituciones no solo de aquellas que ofrecen un producto, sino un servicio, tales como los hospitales, las universidades, etc. (pp. 12-20)

Por otro lado, **PARASUMARAN, A.; ZEITHAML, Valeri y Leonard, BERRY (2015)** expresan que el establecimiento y evaluación de la calidad de un servicio, es muy complejo y disciplinado; en el sentido de que para ser considerado con dicha apreciación, toda la organización en conjunto tiene que reunir todos requisitos que solicita el cliente en conformidad con la norma. También indican que cuando un producto deja de satisfacer las expectativas del cliente, por más aún, que este sea muy bueno; será intuido como de mala calidad.

Por otro lado, afirman que la calidad de un servicio es asumida también como un aspecto fundamental, para aquellas empresas que quieren consolidar un mercado fiel y tener una imagen reconocida que aumente la demanda de sus servicios, además de tener una característica única, que la diferencie de las demás; y que a la vez genera la apertura de una oportunidad para que tener un mercado sólido, en la cual la organización tendrá una trabajo seguro que deberá atender y dedicarse a satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es importante considerar que la calidad de un servicio se fundamenta, en todas aquellas apreciaciones que tienen los clientes sobre el servicio prestado por la organización, dichas valoraciones resumen las experiencias acumuladas, ya sean estas buenas o malas. Así mismo, para que una entidad pueda cubrir una brecha de servicio, debe considerar lo siguiente:

- **La brecha del conocimiento**; es la que permite reconocer la diferencia que existe entre lo que un consumidor espera del servicio y lo que la gerencia cree que estos esperan de la empresa y servicio.

- **La brecha de las normas**; que refiere a la diferencia que hay entre lo que, la gerencia observa de la necesidad del consumidor y lo que las normas de calidad establecen en cuanto al servicio que se brinda.

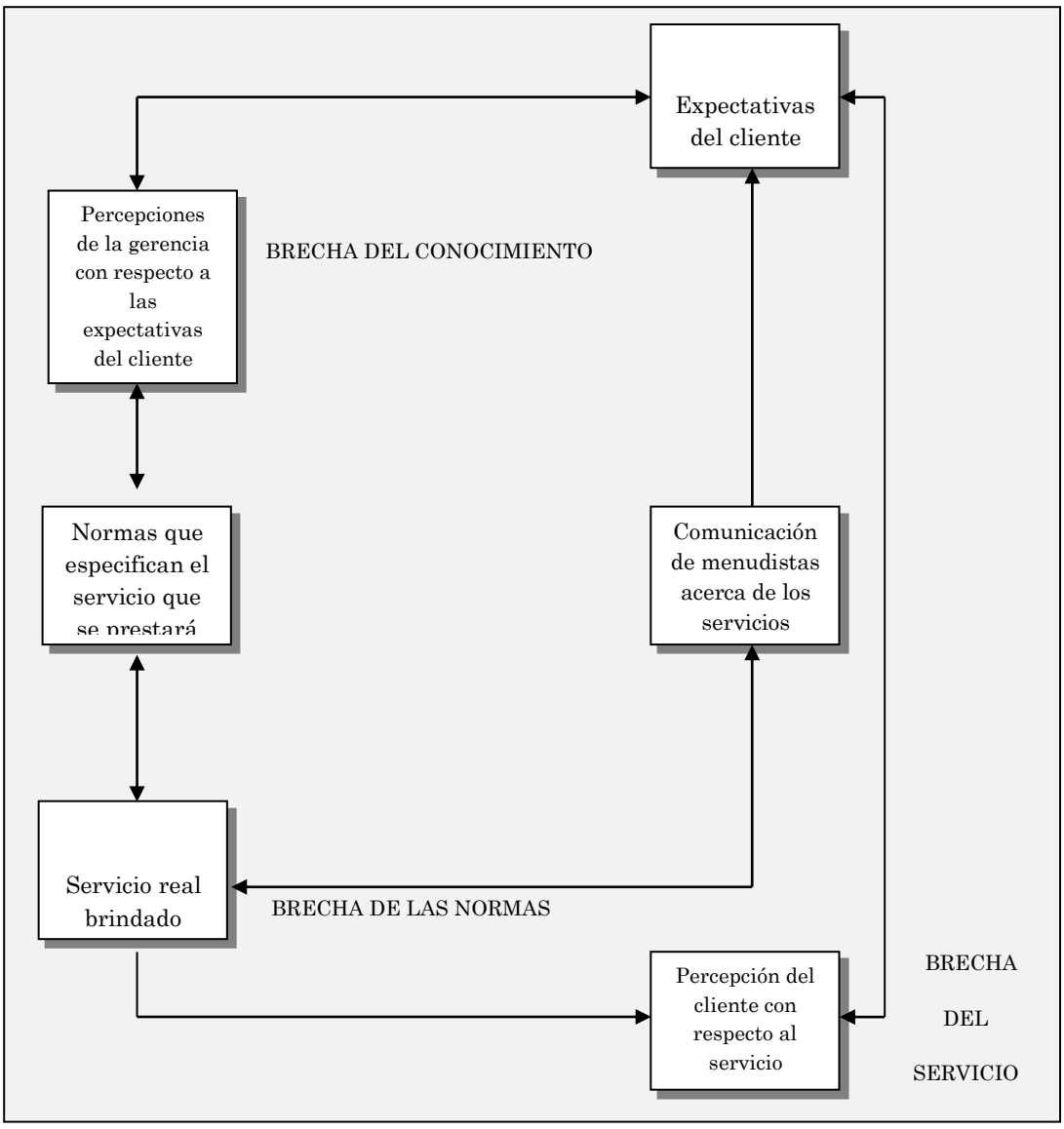
- **La brecha de la prestación** o también como aquella diferencia entre la norma de calidad para brindar un servicio y la calidad real.

- **La brecha de la comunicación** que indica la diferencia que hay entre la calidad real de la prestación y la política establecida por la empresa. (pp. 41-50)

En efecto, una brecha de servicio, está en base a las brechas del conocimiento, de aquellas normas establecidas para definir y garantizar la calidad del servicio. Cuando de aprecie el ascenso y descenso de estas, la brecha de servicio asumirá el efecto que se

produzca; una clara forma comprender lo enunciado, es mediante el siguiente esquema:

Modelo conceptual de la calidad del servicio.



Al abordar lo que trata la **brecha del conocimiento,** es aquella que suele presentarse en lo que quieren los clientes y lo que los gerentes piensan que ellos quieren. Esto hace referencia a

lo que, los gerentes creen conocer sobre las expectativas de sus clientes, pero tienen una idea errónea, puesto que los clientes tienes diferentes necesidades y comportamientos diferentes, lo cual es muy complejo entender lo que estos desean. Es por ello, que en esta brecha, surgen una serie de errores, porque al creer saber lo que necesita el cliente, a veces se puede darse el caso de dar un servicio inadecuado, como tales como una mala instalación, un personal poco eficiente y recibir una capacitación equivocada, etc. y que esto a la vez repercute en una mala perspectiva que se pueda llevar el cliente del servicio.

Al respecto, los autores indican que los factores que predominan en la brecha del conocimiento, son tres: El primero, es aquel que está orientado la investigación que realiza la empresa sobre las necesidades y expectativas de sus consumidores, lo cual es muy importante, porque de acuerdo a ello, se podrá establecer metas y planes estratégicos para la mejora del servicio. La segunda es suma del flujo de comunicación que se introduce en todos los niveles de la organización, desde el personal hasta la alta gerencia, lo cual ayuda a que toda la entidad en conjunto se sumen a cumplir con el propósito establecido (un servicio de calidad). Y el tercer factor, que es el nivel de los administradores de la organización, lo cual tiene que ver con el conocimiento y la capacidad de responder al reto.

En cuanto a **la brecha de las normas**, está consiste en que la organización debe contar normas integrales de todas sus áreas, donde establezca que los procedimientos adecuados al momento de brindar un servicio, es por ello que es necesario realizar un

diagrama de flujo, donde se identifique los puntos de contacto con el cliente, puesto que es necesario para reducir los riesgos de insatisfacción. Este criterio estratégico, no es muchas veces asumidos por la alta dirección, puesto que no tienen el interés por conocer más allá de lo que requiere su cliente, pero esto a la vez condiciona a que la empresa en algún momento pierda su cartera de clientes y en el fututo la continuidad de su establecimiento.

Este desinterés que muestra la alta dirección, responsable del crecimiento de la organización, muchas veces no toma en cuenta la importancia que implica formar e implementar una cultura de calidad en el servicio que se brinda, y como esto repercute en el futuro progreso de la organización, muchos piensan que cumplir con este requerimiento, consta más gastos y pérdida de tiempo, deduciendo que no vale la pena medir la calidad, y se cierran circulo que solo perjudica a la misma entidad. (Ibíd. p. 51)

De igual manera, para los autores **DOUGLAS HOFFMAN, K. y John, BATESON (2014), la brecha de la prestación,** tiene que ver con el servicio real que se brinda, y que este cumpla conformidad de la política establecida por la alta gerencia. Esta brecha está condicionada por la voluntad y el nivel de preparación de la personal que atiende el servicio solicitado, el cual debe cumplir con las especificaciones requeridas.

Estos autores, consideran que existe un factor que influye en esta brecha, lo cual es la virtud de saber actuar al momento de brindar un servicio, y que esta varía de acuerdo a la actitud y aptitud del personal. Hay evidencia de empleados que iniciaron

sus labores con mucho entusiasmo, pero con el transcurso del tiempo, debido a la exigencia de la organización, el poco incentivo y la monotonía, afectaron su potencial y con esto la baja calidad de los servicios que se ofrece, y finalmente causando el descontento de los clientes.

Otro factor considerado por el autor, es dispersión del control, que se produce cuando se pierde el control de la esencia del servicio que se está prestando; lo cual surge cuando se le cohíbe y limita al personal de tomar una decisión independiente, sin no antes dar previo aviso al gerente, lo cual influye en la disminución de voluntad de trabajo, por no poder actuar autónomamente para ayudar a sus clientes.

Respecto a la **brecha de la comunicación,** los autores han referido, que es aquella que establece la diferencia entre el servicio que la organización se ha comprometido brindar y la verdadera realidad del cumplimiento de lo prometido al cliente. Es decir, si dentro de campo publicitario y las promociones que promete otorgar la empresa, pero que contrariamente se ofrece otra, entonces la brecha de la comunicación asciende. Es así que esta brecha es ancha, razón porque la empresa incumplió con lo prometido, lo cual genera un vacío de insatisfacción, y con esto la pérdida de confianza de los clientes en el porvenir. (pp. 327-332)

Por otro lado, los autores **MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE (2010)** refieren para medir la calidad, se utilizar dos modelos; siendo el primero, desarrollado por Donabedian, evalúa tres áreas,

a saber; la estructura, los procesos y los resultados. La estructura se refiere a la organización de la entidad y a las particularidades de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos constituyen la atención y a la forma como es llevada a cabo. Los resultados, que muestran los fines logrados con la atención, el cual es la satisfacción del cliente.

Respecto al segundo modelo propuesto por Galán, es más extenso, que en concreto está fundamentado a analizar el contexto donde se ofrece y ejecuta la atención, la demanda, la oferta y los resultados obtenidos. (pp. 562-563)

Los autores **GONZÁLEZ, Max y OTROS (2012)**, han referido que el control de monitoreo en la instituciones de salud tiene muchos déficits, lo cual influye en el cumplimiento de los compromisos que enfrentan las prestaciones de estas, así mismo indican que es necesario que el personal de salud tenga la iniciativa de asumir el reto de implementar un sistema de monitoreo estratégico, basado a la información interna y externa de la organización, a fin de realizar mejoras que permitan lograr la eficiencia y calidad de los servicios que se presta. (p. 16)

Además, el **MINISTERIO DE SALUD (2013)** ha informado que a pesar que en el país, no se cuenta con instituciones que difundan la preparación y formación en calidad de servicio, lo cual es importante para que lograr que los pacientes se sientan satisfechos; también resalta que el Ministerio de Salud, a través de otras organizaciones, ha logrado promover que se las instituciones de salud, se establezcan metas y objetivos, para no

conformarse con tan solo brindar atención médica, sino que dicha atención tenga un valor agregado que busque cumplir con las expectativas que el cliente espera. (p. 16)

Es así que para el **GRUPO DE OPINIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA (2013),** esté aporte que realiza el ministerio de Salud, no se suficiente, por lo que percibe la existencia de una baja calidad en los servicios que se brindan en muchas instituciones médicas, donde hay evidencia que muchas personas se quejan de la atención que brindan los hospitales del MINSA y EsSalud. (p. 10)

1.1.2 Satisfacción del paciente

Con relación al tema de investigación, el especialista **HOROVITZ, Jacques y Michele, JURGENS PANAK (2011)** refieren que el término satisfacción del paciente, surgió con dos conceptos similares, que han llegado a tener gran influencia; siendo estos la calidad y su evaluación, dichos conceptos que se fueron constituyendo en varias organizaciones como hospitales, Centros de educación superior, bancos, etc. a fin de mejorar los servicios que prestan, para el bienestar de la población. (p. 41)

Respecto a la temática anunciada, sobre la satisfacción del paciente, según **ROJAS MOYA, Jaime Luis (2013),** es el resultado que indica que el servicio prestado por el establecimiento de salud reúne todos requerimientos y exigencias que paciente ha recibido, generando su bienestar y complacencia.

Además, el autor señala que esta esta satisfacción, depende mucho, tanto de la calidad de la prestación como las expectativas.

Según lo informado, se han encontrado casos, donde los usuarios que muestran muy especiales, exigiendo a los prestadores, pruebas y tratamientos que, según ellos es de calidad, pero están cometiendo un grave error puesto que, en el servicio de salud, las decisiones que se establezca en el procedimiento del servicio dependen del médico autorizado. Es por ello que debe brindarse al paciente, la información correspondiente a las atenciones adecuadas que constituyen un servicio de calidad.

Por tanto, el autor afirma que, para determinar la satisfacción del usuario, se debe realizar entrevistas de salida, que permita conocer la apreciación del paciente durante su consulta. En estas entrevistas detallas y en las controversias del grupo focal se puede observar que, para adquirir información específica, en vez de hacer interrogantes de forma general, sobre la satisfacción; un usuario anónimo, puede evaluar el grado de satisfacción del paciente. (p. 44)

De igual manera, **JIMÉNEZ, María del Carmen y otros (2012)** señalan que la satisfacción del usuario son percepciones directas e indirectas que dan a conocer las deficiencias y aciertos de los recursos humanos de una institución, para lo cual se debe medir la satisfacción que tiene el usuario o cliente concerniente a la atención que recibe de la entidad. (p. 50)

Para **KOTLER, Philip y Gary, ARMSTRONG (2013),** la satisfacción al usuario depende directamente de las respuestas que emitan los pacientes de acuerdo a sus expectativas obtenidas del servicio recibido, la apreciación que se reciba de estos, genera una influencia esencial, para que el servicio vuelva ser solicitado en el futuro, además estas valoraciones que los clientes compartan a otros aportarán la posibilidad de contar con nuevos clientes que satisfacer. (p. 64)

De igual manera, **DENTON, Keith (2012)** informa que la satisfacción del cliente no solo depende de la calidad del servicio, sino también de las expectativas que se tengan de la prestación. Si las expectativas del usuario concerniente al servicio son bajas o limitadas, pero que cubran solo una parte del a satisfacción del usuario, entonces el servicio es considerado relativamente ineficiente. El cumplir con los requerimientos de la necesidad de un usuario, es parte del compromiso de la institución, que debe esforzarse por reunirlas y/o implementarlas, para cubrir dicha brecha. (p. 421)

Por otro lado, los autores **PASTOR y OTROS (2013)** manifestaron que en una evaluación sobre el impacto que tuvo la atención médica de programas de prevención y promoción que fueron dados por una institución; donde se atendió la consulta de los pacientes, alrededor de una hora y media; consideran que el tiempo de atención del servicio es importante, puesto que permite generar relaciones entre usuario y personal asistencial, y que esto también contribuye en la satisfacción del paciente. (p. 58)

Asimismo, los autores **HERMIDA, Jorge y OTROS (2015)** evidencian que hay muchos centros de salud, en zonas alejadas donde no hay un control de la adecuada atención que brindan, puesto que los tiempos en las que espera un paciente para ser atendidos son muy largos, además de que el personal de salud es en algunos casos, indiferente a las necesidades del paciente. Estos déficits, causan la insatisfacción y el malestar del usuario, puesto que se sienten ignorados por el médico, además que el tiempo de contacto es corto, lo cual no permite que el paciente tenga confianza del servicio que recibe. (pp. 95-96)

Por otro lado, los autores **CALANPA DEL AGUILA, Carlos y Rosa Isabel, CHÁVEZ RÍOS (2016)** refieren que la satisfacción y la calidad son directamente proporcionales, puesto que no se cumple la primera sin la segunda. Ante dicho contexto, la definición que se ajusta a la satisfacción del usuario es como aquel valor expresado en respuesta a la percepción que tuvo el usuario de la atención recibida, en consideración de los siguientes criterios cumplidos: Si el usuario recibió la información sobre el servicio, si el establecimiento y personal para brindar la atención cuanta con los recursos, comodidad y preparación adecuada, y si se cuenta con especialistas capacitados para brindar asistencia médica eficiente, etc. (pp. 21-22)

Así mismo, los autores indican que, para brindar la atención adecuada al paciente, se requiere conocer y comprender las características de estos, puesto que esto también interviene en la apreciación y en el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención que proporciona el servicio de hospitalización. Es por

ello, por lo que se debe considerar algunos de estos indicadores: Edad, zona de procedencia, estado civil, nivel de educación, trabajo o profesión, dirección del domicilio y/o residencia, tiempo de desplazamiento de salud, etc. (Ibíd., pp. 22-23)

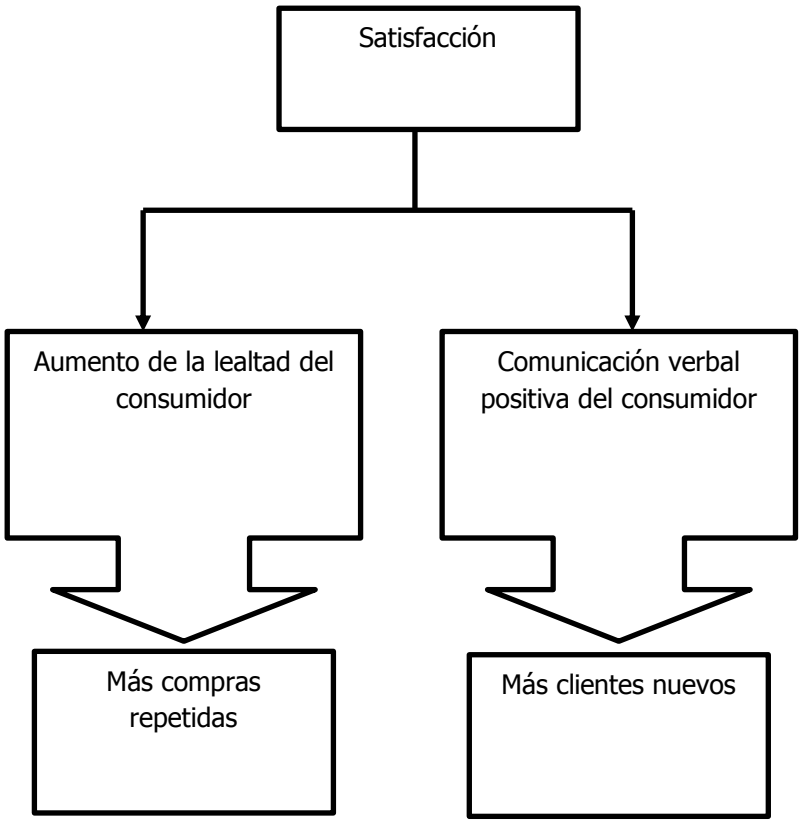
Respecto a la relevancia que tiene la satisfacción del usuario, **BLACKWELL, D. Roger, MINIARD, Paul W. y James F., ENGEL (2012)** manifiestan que la razón más obvia por la cual las organizaciones deben poner atención a la satisfacción del usuario, que influye en el hecho de sí los consumidores volverán a consumir o no en la misma organización.

Es mucho más beneficioso y accesible a retener un usuario existente que reclutar uno nuevo. Las organizaciones por tanto se esfuerzan más para asegurarse de que sus usuarios tengan experiencias satisfactorias en cuanto al producto o servicio recibido. A pesar de ello, la relación entre la satisfacción del usuario y la retención del usuario no es perfecta. Por tanto, a pesar de que una experiencia satisfactoria del producto o servicio no garantiza la lealtad, la probabilidad de que los usuarios sean leales dependerá de su nivel de satisfacción. Por esta razón, las organizaciones se han dado cuenta que el simple satisfacer a los usuarios puede no ser suficiente. Más bien, deben esforzarse en "encantar al usuario" lo cual ocurre cuando los consumidores están completamente satisfechos. (p. 172)

Además, según los autores **GUILTINAN, Joseph P., PAUL, Gordon W. y MADDEN, Thomas J. (2014),** para alcanzar la satisfacción del paciente, es necesario que la entidad brinde

servicios de calidad. Es por ello, que la calidad, se simboliza como la magnitud o valor del producto o servicio ofrecido, el cual esta direccionado para cubrir una necesidad y a la vez brindar un beneficio al cliente. En algunos casos el término "valor", es utilizado también para referir a la calidad, pero en su forma normal de definición, el valor representa la calidad concerniente a un servicio que reúne condiciones especiales que se diferencian de otras. (p. 77)

Por tanto, para determinar el grado de satisfacción al cliente, debe considerarse el siguiente esquema y las ocho dimensiones de la calidad que descritas:



- **Desempeño:** Son aquellas particularidades esenciales que permiten el cumplimiento de un ejercicio o actividad, y que tiene como fin lograr la eficiencia y eficacia de un servicio o producto.

- **Características:** Son los atributos particulares que reúne producto o servicio, y que estas mismas ayudan a diferenciarlos de otros.

- **Confiabilidad:** Son las posibilidades de que se produzca una falla o aceptación en el producto o servicio, dentro de un periodo específico.

- **Conformidad:** Se da cuando el producto o servicio, reúne todas las especificaciones establecidos por la norma o expectativa del cliente. Su relación con el usuario tiene que ver que cumpla con los requerimientos para satisfacer la necesidad de este.

- **Durabilidad:** Es la vida útil de un producto, es decir el tiempo que dura antes de ser remplazado.

- **Servicio:** Son aquellas actividades que realiza un personal entrenado y consignado para brindar atención y/o cubrir con prontitud, cortesía, amabilidad, etc., la necesidad de un cliente.

- **Estética:** Son aquellas características que constituyen un producto o servicio, lo cual tiene como fin, brindar una imagen que ayuden a diferenciarlo de los demás.

- **Calidad percibida:** Es aquel valor observado y distinguido de un servicio atendido por un servidor (GARVIN, David, (2017) p. 101)

Por otro lado, los autores ***SECLÉN-PALACIN, Juan y Christian, DARRAS (2015)***, señalaron algunos factores que tienen influencia en la satisfacción del usuario, los cuales son:

- **Factores individuales**: Son aquellas características que constituyen a un usuario como; la edad, genero, nivel de educación, situación económica, etc.

- **Factores familiares/sociales**: Son las prácticas con el servicio de parte de amigos, familiares, y de la red social, y la actitud y forma de pensar del entorno familiar sobre el proceso salud-enfermedad.

- **Factores del servicio de salud**: accesibilidad geografía, comunicación interpersonal, resolución de la prestación, periodo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y la cortesía del personal, disponibilidad de medicamentos, confort local y privacidad, entre otros. (p. 20)

1.2 INVESTIGACIONES

1.2.1 Investigaciones Nacionales

- **Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

Autor: REDHEAD GARCÍA- Rossana María – Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud.

Tema: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (2015)

Resumen: Este estudio se desarrolló en base a una temática que acontece en la realidad de las entidades que prestan servicios de salud, como el centro de salud de Chaclacayo, lo cual es importante, porque existe una mala formación de quienes brindan servicios, los cuales el autor, ha evidenciado que existe una la mala calidad en los servicios, y que por ello hay mucha gente, que muestra su molestia mediante quejas y denuncias por las deficiencias de dicho establecimiento.

El fin que se propuso el investigador, fue desmostar si existe calidad de servicio y satisfacción del paciente, en los servicios que prestan en dicho establecimiento. Para así determinar la importancia que tiene que las entidades de salud implementen un sistema de calidad, para que los pacientes encuentren la atención correcta y que se atienda su necesidad.

El resultado que se obtuvo, de la evaluación del establecimiento de salud, es que se llegó a probar que existen algunas deficiencias en el servicio de salud, y que muchos pacientes no encuentran satisfacción, mas que solo atender sus expectativas médicas. (p. 5)

- **Universidad César Vallejo**

  Autor: DIFEL ALFREDO, Jesús- Tesis para optar el Grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

  Tema: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. (2017)

  Resumen: Este estudio se fundamentó de la importancia que tienen los establecimientos de salud, como los centros odontológicos, que tienen gran importancia en la prestación de un servicio muy demandado en el mercado. Si bien este tipo de centros están enfocados a los servicios de bienestar odontológica, en los últimos años buscan adecuar la nueva tendencia que se exigen hoy en día los clientes, para satisfacer sus necesidades.

  Ante lo mencionado, el investigador oriento su estudio en demostrar la importancia que tiene un servicio de calidad, como parte de un derecho a la salud, el cual genera bienestar en los pacientes que la reciben, así mismo la diferencia que

existe con la sensación de satisfacción que sienten los usuarios, al recibir dicha prestación.

El resultado encontrado en este estudio es que ambas variables en estudio son significativas, puesto que ambas son proporcionales y están enfocadas a brindar garantía, seguridad y complacencia al paciente; además tiene una relación que esta direccionada cumplir con las respectivas de una necesidad de servicio. (p. xi)

1.2.2 Investigaciones Internacionales

- **Universidad Autónoma de Nuevo León (México)**

  Autor: SÁNCHEZ BARRÓN, Luis Alberto – Tesis para obtener el Grado de Maestría en Ciencias en Salud Pública.

  Tema: Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. (2012).

  Resumen: El investigador del presente estudio, fundamento su estudio en base a un reto que varios sistemas dedicados al servicio de la salud están enfocados, y que día a día mejorar su nivel tecnológico y calidad de sus servicios. La necesidad por brindar seguridad al paciente, y que este confié plenamente en la entidad es uno de los fines establecidos. Es por ello que la finalidad de este estudio se basa en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta y demostrar que como influye el cumplimiento de

todos los requerimientos que debe implementar la organización, para brindar seguridad al cliente, que está recibiendo una atención de calidad.

El resultado de este estudio, probo que para brindar seguridad y satisfacer la necesidad del es necesario que la organización implemente todos los recursos posibles, que ayuden a brindar un servicio de calidad y a que esto se sume la capacitación de un personal y profesional especializado. (p. 3)

- **Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador)**

  Autor: MAGGI VERA, Wendy Angelina - Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.

  Tema: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.

  Resumen: Este estudio fue desarrollado en función de una temática de debate donde se discute la importancia de la calidad en la prestación de un servicio que brinda una entidad médica, puesto que debido a la creciente demanda del cuidado de la salud y las enfermedades que siempre se dan alrededor del mundo, los hospitales deben implementar su establecimiento, así como los equipos, materiales y personal capacitado. En este contexto, cabe resaltar que parte de esta demanda se encuentra en los menores de edad que cuenta

con un centro especial, para su atención, lo cual en esta investigación se refirió al área de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. Como finalidad de del estudio establecido por el autor, se basó en la evaluar las condiciones que brinda este área en la atención de sus usuarios, si cumple con la calidad que requieren sus pacientes y si estos se encuentran satisfechos.

El estudio concluyo, afirmando que existe insatisfacción por parte de los usuarios, debido a que la entidad no brinda seguridad, fiabilidad, amabilidad y buena atención en la prestación de sus servicios. (p. 5)

1.3 MARCO CONCEPTUAL

- **Calidad del servicio**.- Es el resultado de la apreciación de brinda un consumidor a partir una experiencia, donde se cumplió con sus expectativas solicitadas, en un servicio o producto. (PÁGINA VIRTUAL DEFINICION.COM. (2015) p. 2)

- **Satisfacción del paciente**.- Es la respuesta de un usuario que presto atención médica, y como efecto de lo recibido, transmite bienestar y goce, el cual ayuda al paciente a mejorar su salud. (MCINTYRE, T y S., SILVA (2013) p. 13)

- **Calidez de atención de los recursos humanos.-** Es aquella característica de amabilidad y afectuosidad natural que posee un persona, para brindárselo a un clientes como un valor agregado.

- **Fiabilidad en los servicios.-** Es la confianza y seguridad que transmite la actividad que realiza un personal se servicio, en la satisfacción de una necesidad.

- **Infraestructura.-** Es aquella estructura que reúne todas las condiciones de servicios y obras, que conforman un establecimiento.

- **Percepción de la imagen institucional.-** Es aquella apreciación o impresión de una o más características reconocibles y admiradas de una organización, lo cual lo permite distinguir de otros.

- **La rapidez de un servicio.-** Es aquella aptitud de actuar con prontitud**,** que consiste en realizar un trabajo o servicio en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Resulta bastante notorio en el desarrollo que viene dándose a nivel de Lima Metropolitana, tanto en lo referente a la parte de la infraestructura, al desarrollo de programas de vivienda, al incremento de la actividad retail, participación de las universidades que no solo se encuentra en la parte céntrica de esta ciudad, sino que también han implementado como parte de su avance llegar con servicios educativos a estas zona norte de la ciudad, como es el caso del distrito de Los Olivos, con el fin de atender una amplia demanda de esta pujante población ubicada en este distrito.

Tal como se indicó en líneas anteriores, es evidente que paralelo a este desarrollo que se viene dando en la capital; también en cuanto a los servicios de prestación de salud que se da a la población existe una amplia demanda de clínicas odontológicas que se han ubicado en esta jurisdicción, ofertando servicios a los pacientes y/o usuarios que van desde rehabilitación oral, ortodoncia, diseño de sonrisas, periodoncia, implantes dentales, odontología en general, estética dental, cirugía, entre otros; a lo cual también se suma que empresas de seguros vienen teniendo presencia en esta zona relacionadas con estas clínicas, con el fin de atender a la población ubicada en el distrito en referencia.

Por otro lado, como parte de estas clínicas odontológicas ubicadas en esta zona de Lima, cuentan con profesionales capacitados y a su vez con recursos humanos vinculados a las diferentes especialidades odontológicas, poniendo en práctica un nuevo concepto en cuanto al servicio que deben ofrecer las clínicas dentales y en relación a la salud odontológica de la población, las mismas que están enfocadas a brindar servicios de calidad con el profesionalismo que se debe tener para estos casos y con un staff de especialistas comprometidos con el servicio y experiencia odontológica; sobre todo donde se evidencia que vienen incidiendo en todo lo relacionado a un trato personal y especializado; disponiendo a su vez de instalaciones modernas y un ambiente apropiado en cuanto a la atención que deben recibir los pacientes y/o usuarios.

Finalmente lo que se aprecia en los últimos años, destaca que los pacientes y/o usuarios vienen recibiendo atención personalizada, disponen de turnos y horarios especiales; a lo cual también existen facilidades en cuanto a la forma de pago, sumándose a lo anteriormente indicado que estas clínicas cuentan con convenios con instituciones públicas y privadas; lo cual demuestra como parte de la investigación, que el distrito de Los Olivos se ha convertido en el centro de esta actividad odontológica a nivel de Lima Norte.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

En cuanto a la calidad de servicio la especialista **PIZZO*,* Mariana (2012)** informa que una necesidad que es de gran prioridad e interés mejorar, es en el área de Salud, lo cual es importante, puesto que es un derecho legítimo de las personas, ya que constituye una pieza fundamental que genera bienestar para la proactividad diaria que ejerce el ser humano en su día a día. Por lo que las varias instituciones tanto públicas como privadas en el sector salud, se muestran preocupadas por mejorar su calidad de servicio, y que por ello reúnen todos sus esfuerzos por llegar a este fin, pero que muchas veces no es suficiente. Es ente objetivo que buscan llegar dichas organizaciones se ha sumado un sistema de gestión de calidad, lo cual permite tener implementar planes estratégicos en todas las áreas de la entidad, ejercer con un control y evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos en el servicio que se ofrece. (p. 10)

Respecto a la satisfacción del paciente, los autores **DE LOS RÍOS CASTILLO, José Lauro y Teresa Luzeldy, ÁVILA ROJAS (2012)** afirman que esta variable, es considerada como una señal sólida y completa en la evaluación de la calidad de una prestación de salud, y que dicho resultado brindara un aporte valioso para tomar como referencia, lo que indica la apreciación del usuario con respecto al servicio; así mismo utilizar dicho indicador para decisiones futuras y seguir mejorando de forma estratégica ciertos puntos de la organización y el servicio, para lograr la satisfacción completa del usuario. (p. 134)

2.1.3 Definición del Problema

Problema principal

¿En qué medida la calidad del servicio incide en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018?

Problemas específicos

a. ¿En qué medida la rapidez del servicio que se ofrece, incide en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas?

b. ¿De qué manera calidez de atención de los recursos humanos, incide en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas?

c. ¿En qué medida la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide en la percepción de la imagen institucional?

d. ¿En qué medida el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios?

e. ¿En qué medida la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas?

f. ¿En qué medida la infraestructura física que disponen, incide en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas?

2.2 FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Finalidad

El fin de este estudio estuvo orientado a comprobar sí la calidad de los servicios que se ofrecen en las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima, vienen satisfaciendo a pacientes y/o usuarios, además de verificar si estos establecimientos reúnen las condiciones para brindar un servicio de calidad.

2.2.2 Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Demostrar 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.

Objetivos específicos

a. Establecer si la rapidez del servicio que se ofrece, incide en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

b. Establecer si la calidez de atención de los recursos humanos, incide en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

c. Determinar si la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide en la percepción de la imagen institucional.

d. Determinar si el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

e. Establecer si la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

f. Determinar si la infraestructura física que disponen, incide en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

2.2.3 Delimitación del Estudio

a. Delimitación espacial

El estudio se realizó a nivel de las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima.

b. Delimitación temporal

El tiempo de ejecución de la investigación estuvo comprendido por los meses de Julio – Octubre del 2018.

c. Delimitación social

La evaluación por encuesta, se realizó a los pacientes y/o usuarios de las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

Justificación.- El estudio, estuvo orientado a demostrar como la calidad de los servicios que se vienen dando actualmente en las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos, vienen satisfaciendo a los pacientes y/o usuarios; situación que a no dudarlo constituyo una de las razones por las cuales se lleva a cabo la investigación.

Importancia.- Este estudio aporto alcances que permitieron demostrar si efectivamente la calidad de los servicios que se ofrecen a nivel de las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos, pueden incidir en la satisfacción de las personas que concurren a estos establecimientos particulares de salud en este distrito.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.3.1 Supuestos teóricos

De acuerdo a la autora **HERNÁNDEZ, Fátima (2014)** refiere que los supuestos teóricos es el conjunto de teorías, escuelas y aportaciones de los pensadores de una ciencia. Es resultado del conocimiento o la información de los progresos teóricos de un área de fenómenos, de las técnicas y de los resultados obtenidos por medio de ellas.

La calidad es el resultado en conjunto del cumplimiento de los requisitos que expide la norma y las expectativas del cliente para satisfacer una necesidad. La calidad y satisfacción del cliente, son dos términos que tienen una relación muy cercana, la cual ambas están enfocadas en las características que deben reunir un producto o servicio y el bienestar del consumidor o cliente.

2.3.2 Hipótesis Principal y Especificas

Hipótesis principal

La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

Hipótesis específicas

a. La rapidez del servicio que se ofrece, incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

b. La calidez de atención de los recursos humanos, incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

c. La cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide significativamente en la percepción de la imagen institucional.

d. El nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

e. La existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

f. La infraestructura física que disponen, incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

2.3.3 Variables e Indicadores

Variable independiente

X. Calidad de Servicio

Indicadores

x_1.- Nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios.

x_2.- Nivel calidez de atención de los recursos humanos.

x_3.- Cantidad de personal en los servicios que se ofrecen a pacientes y/o usuarios.

x_4.- Nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan.

x_5.- Existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

x_6.- Nivel de la infraestructura física que disponen.

Variable Dependiente

X. Satisfacción del Paciente

Indicadores

y_1.- Expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios.

y_2.- Atención personalizada que reciben.

y_3.- Percepción de la imagen institucional.

y_4.- Logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben.

y_5.- Nivel de identificación de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas.

y_6.- Nivel de reconocimiento y seguridad por la atención recibida.

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformado por usuarios de 51 clínicas odontológicas formalmente establecidas en el distrito de Los Olivos, Lima, distrito que se ha visto incrementado su actividad empresarial en los últimos años y que ha logrado albergar entre varios rubros a las clínicas odontológicas. Para efectos de la población se seleccionará a un usuario de estas clínicas para determinar la calidad de servicio y la satisfacción del servicio brindado. Posteriormente, al obtener la muestra el número de usuarios se duplicará para incrementar la representatividad de la muestra.

3.1.2 Muestra

Para la obtención de la muestra óptima, se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Proporción de pacientes y/o usuarios que señalaron existe calidad en la atención del odontólogo (se asume P=0.5).

Q : Proporción de pacientes y/o usuarios que señalaron no existe calidad en la atención del odontólogo (**Q = 0.5**, valor asumido debido al desconocimiento de Q)

e : Margen de error 5%

N : Población.

n : Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra óptima para:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(58)}{(0.05)^2 (58-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n = 51 pacientes y/o usuários de igual número de Clinicas.

3.2 DISEÑO UTILIZADO EN EL ESTUDIO

Tipo	:	Explicativo.
Nivel	:	Aplicado.
Método y diseño	:	Expost facto o retrospectivo.

Se tomó una muestra en la cual:

M = Oy(f)Ox

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la ejecución de la investigación se utilizó como técnica una ficha de evaluación (encuesta) y como parte del Instrumento, el cuestionario de preguntas formuladas en base al estudio.

3.4 PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez obtenida la información para demostrar los objetivos planteados, estos datos se procesaron a nivel estadístico con el modelo de Chi-Cuadrado, mediante la utilización del programa SPSS.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

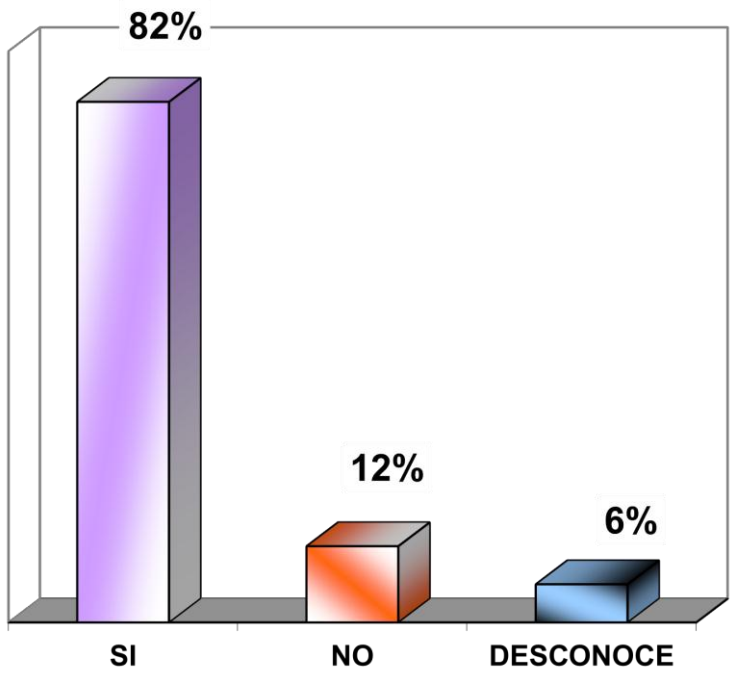
Tabla N° 1

Rapidez en los servicios odontológicos que se ofrece en estas clínicas odontológicas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	42	82
b) No	6	12
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 1

RAPIDEZ EN LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE SE OFRECE EN ESTAS CLÍNICAS ODONTOLOGICAS



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 82% de los pacientes y o usuarios que concurren a los servicios odontológicos de las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos- Lima, fueron de la opinión que efectivamente si existe rapidez en estas organizaciones; en cambio el 12% difirieron con las apreciaciones indicadas en la alternativa anterior y el 6% restante señalaron desconocer, cubriendo de esta manera el 100% de la muestra.

Al respecto los datos comentados en el párrafo anterior, facilitó conocer que más de dos tercios de los encuestados reconocieron que a nivel de las clínicas odontológicas que ofrecen servicios odontológicos en este distrito populoso de Lima, refieren que los servicios muestran rapidez al atender a los pacientes y o usuarios, demostrándose así que la atención es la ideal y cubre las expectativas de quienes concurren en busca de ser atendidos en la parte odontológica.

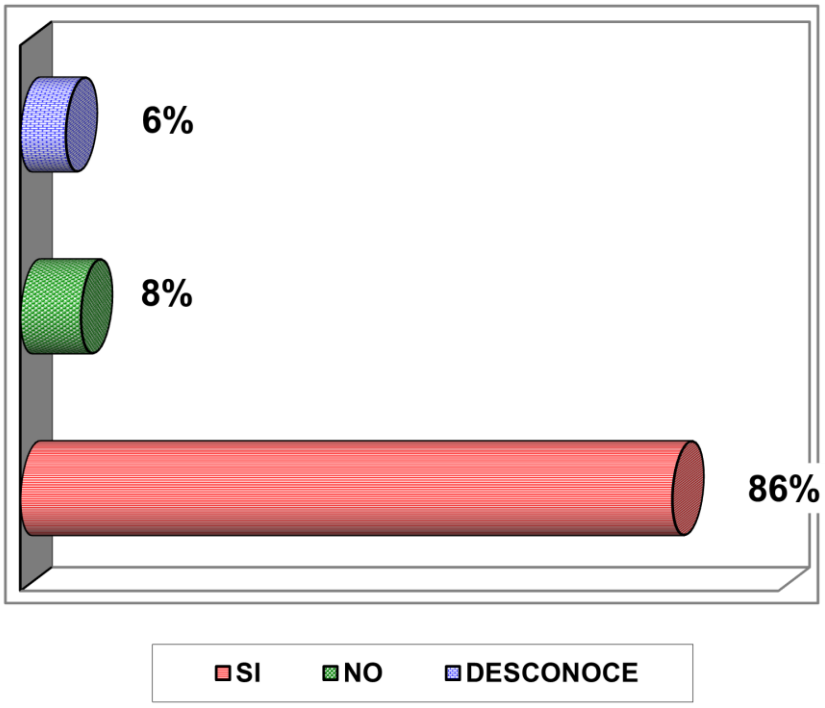
Tabla N° 2

Calidez de atención en el personal asistencial (recursos humanos)

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	44	86
b) No	4	8
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 2

CALIDEZ DE ATENCIÓN EN EL PERSONAL ASISTENCIAL (RECURSOS HUMANOS)



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 86% de los encuestados destacaron que existe calidez de atención a nivel del personal asistencial en la prestación del servicio; sin embargo el 8% indicaron lo contrario al grupo anterior y el 6% manifestaron desconocer, sumando el 100%.

La mayoría de los encuestados destacaron que a nivel de las clínicas odontológicas del distrito Los Olivos –Lima , existe calidez en cuanto a la atención a los pacientes , hechos que a no dudarlo vienen incidiendo directamente en cuanto a la percepción que tienen respecto a la atención; demostrándose de esta manera que el personal asistencial que trabaja en las clínicas odontológicas lo hacen manifestando además de la rapidez, ponen en práctica cariño, esmero, afecto, buen trato y empatía a quienes concurren a estos establecimientos con el fin de ser tratados de diferentes problemas odontológicos que presentan, entre otros.

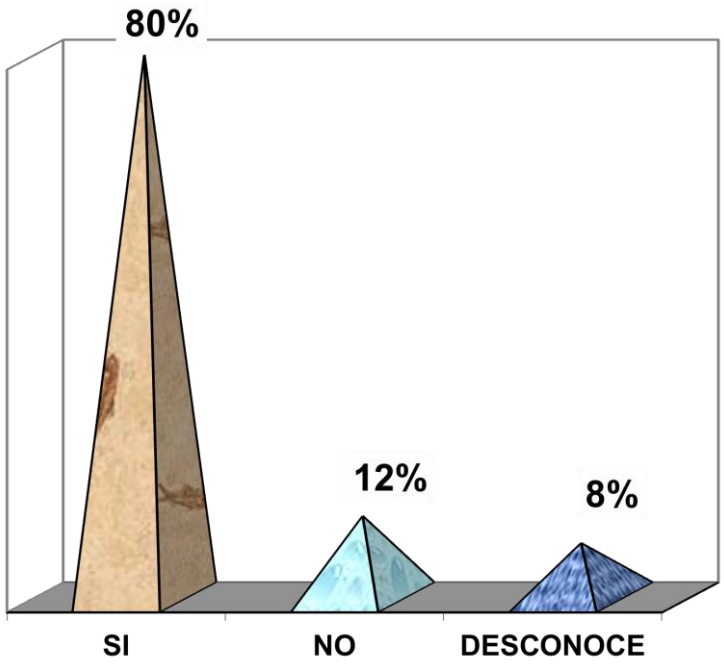
Tabla N° 3

Personal suficiente en los servicios que se ofrecen en estas clínicas odontológicas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	41	80
b) No	6	12
c) Desconoce	4	8
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 3

PERSONAL SUFICIENTE EN LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN ESTAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 80% de los encuestados, respondieron en la primera de las opciones, destacando que a nivel de las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, cuentan con personal suficiente a nivel de los servicios existentes en estos establecimientos, con el fin de atender a quienes concurren en búsqueda de atención odontológica; mientras el 12% no estuvieron de acuerdo y el 8% complementario refirieron desconocer, arribando al 100% de la muestra.

Analizando la parte porcentual de la pregunta, se encuentra que más de dos tercios de los consultados que eligieron esta alternativa, destacaron que existe personal auxiliar y técnicos que ayudan en estas clínicas; hechos que a no dudarlo vienen incidiendo en la calidad de los servicios que se ofrecen a pacientes y usuarios; prevaleciendo la respuesta afirmativa de parte de los pacientes; mientras el porcentaje restante tuvieron otros puntos de vista respecto a dicha pregunta.

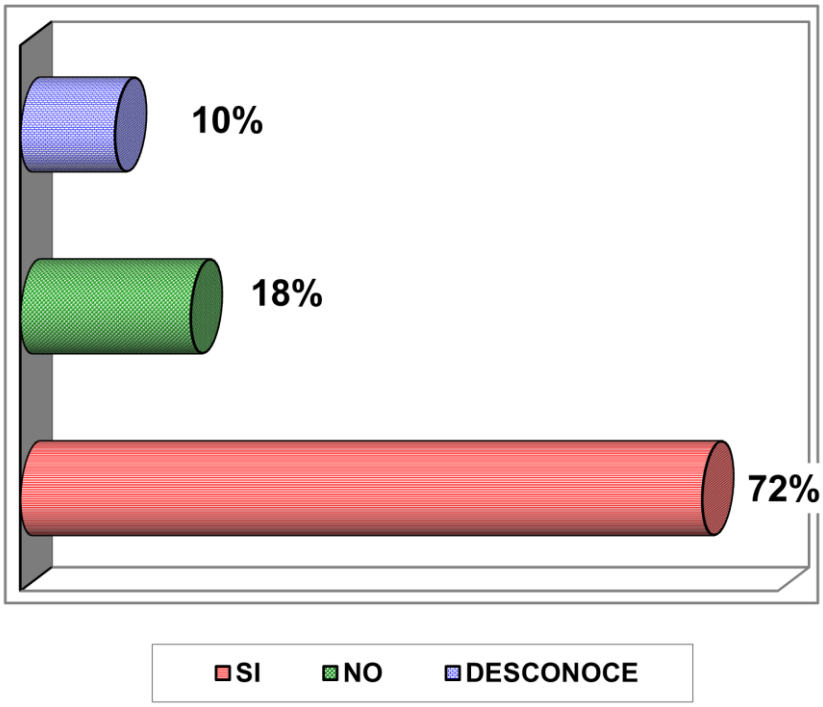
Tabla N° 4

Estas clínicas odontológicas cuentan con recursos logísticos y tecnológicos suficientes para atenderlos.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	37	72
b) No	9	18
c) Desconoce	5	10
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 4

ESTAS CLÍNICAS ODONTOLOGICAS CUENTAN CON RECURSOS LOGÍSTICOS Y TECNOLÓGICOS SUFICIENTES PARA ATENDERLOS



11

Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

En los relacionado a los alcances de la pregunta, podemos observar que el 72% de los pacientes y usuarios de estas clínicas odontológicas, refirieron haber apreciado que en estas organizaciones ubicadas en el distrito de Los Olivos, cuentan con recursos logísticos y tecnológicos suficientes para atenderlos; sin embargo el 18% respondieron todo lo contrario en comparación con la primera de las opciones y el 10% manifestaron desconocer, llegando así al 100% de la muestra.

Tal como se aprecia en el párrafo anterior , no cabe duda que las respuestas de los consultados apoyaron la primera de las alternativas, es decir indican que estas clínicas odontológicas disponen de recurso humanos, logísticos y tecnológicos suficientes para atenderlos; demostrándose de esta manera que estas organizaciones que se han ubicado en la parte norte de Lima son conocedores de las necesidades en esta especialidad; motivo por el cual se han ubicado en una zona atractiva para sus intereses profesionales e institucionales.

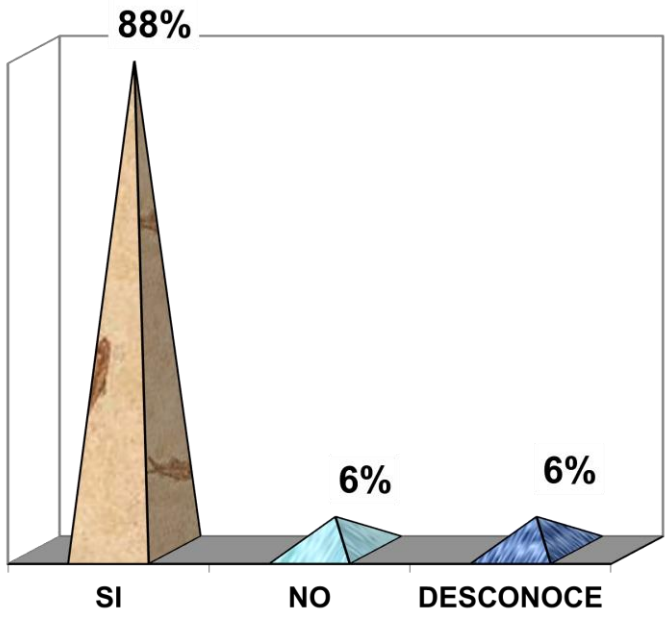
Tabla N° 5

Fiabilidad en los servicios odontológicos que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	45	88
b) No	3	6
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 5

FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE SE OFRECEN A LOS PACIENTES Y/O USUARIOS



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Referente a la información recopilada en la pregunta, podemos apreciar que el 88% de los pacientes y o usuarios que concurren a los servicios odontológicos que ofrecen las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos, destacaron que existe fiabilidad en cuanto a la calidad de atención; sin embrago el 6% no estuvieron conformes con lo señalado por la mayoría y el 6% complementario indicaron desconocerse, totalizando el 100%.

El entorno en el cual se desarrolló la investigación, facilito conocer que efectivamente los encuestados destacaron que existe fiabilidad en lo servicios odontológicos existentes en etas clínicas; lo cual implica que el resultado de la atención en estas organizaciones es compatible con las necesidades y están satisfechos con lo que vienen recibiendo de parte de estas clínicas odontológicas, lo cual es compatible en cuanto a sus necesidades y que desde luego satisface sus expectativas, entre otros.

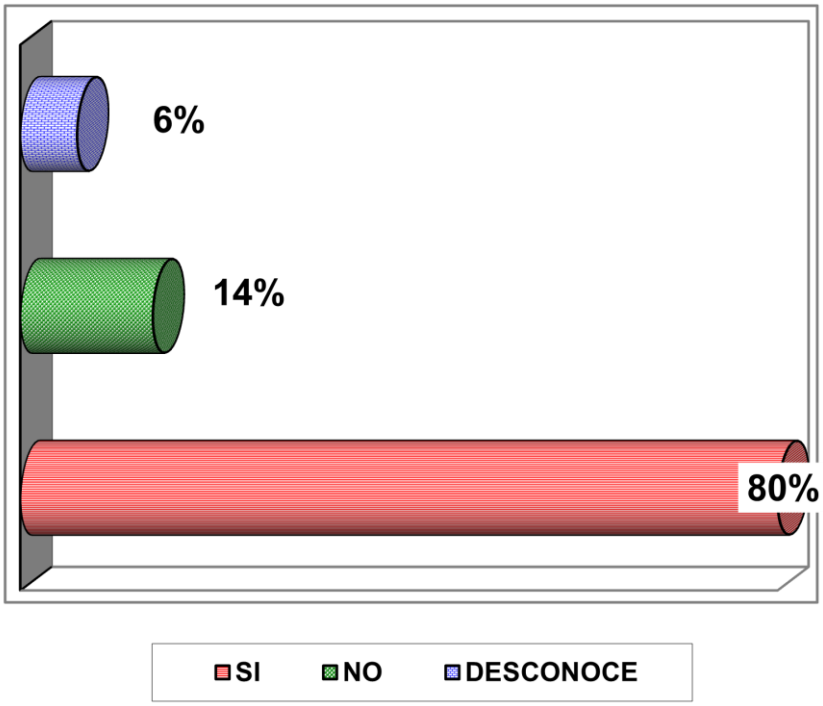
Tabla N° 6

Infraestructura física que disponen las clínicas odontológicas es apropiada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	41	80
b) No	7	14
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 6

INFRAESTRUCTURA FÍSICA QUE DISPONEN LAS CLINICAS ODONTOLOGICAS ES APROPIADA



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Se observa en la tabla y gráfico correspondiente, que la información que se presenta en un promedio del 80%, demuestra que los encuestados reconocieron que la infraestructura física que se dispone en estas clínicas odontológicas es la apropiada y facilita brindar servicios de calidad; en cambio el 14% no estuvieron de acuerdo con los demás y el 6% complementario refirieron desconocer, sumando el 100%.

En este panorama vinculado con el estudio, facilitó conocer que mayoritariamente los pacientes y/o usuarios que concurren a estas clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos, destacaron que la infraestructura que dispone les viene facilitando prestar atenciones con rapidez y confort, toda vez que la mayoría de estos establecimientos se han construido teniendo en cuenta las necesidades de los que concurren, en busca de satisfacer sus necesidades en cuanto a los servicios odontológicos; demostrándose por lo tanto, que prevalece el nivel profesional y empresarial para brindar este tipo de atenciones a quienes los solicitan, entre otros.

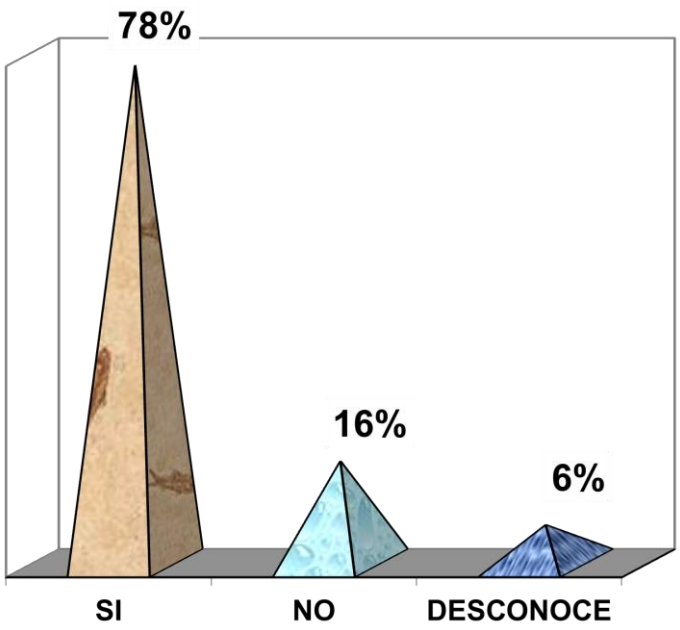
Tabla N° 7

Calidad de servicio brindado en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos – Lima, es coherente.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	40	78
b) No	8	16
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 7

CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO EN LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA, ES COHERENTE



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

La opinión de los encuestados en un promedio del 78%, consideran es coherente la calidad del servicio que actualmente se está danto en las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito Los Olivos – Lima; sin embargo el 16% fueron los únicos que respondieron negativamente y el 6% manifestaron desconocer, arribando al 100% de la muestra.

El contexto en el cual se llevó a cabo el acopio del material y expuesto con claridad en el párrafo anterior, demuestra que la mayoría de los encuestados manifestaron que la calidad del servicio que se ofrece en estas clínicas odontológicas, lo califican como coherente, debido que cubre sus necesidades en cuanto a su salud bucal, motivo por el cual tuvieron esta percepción respecto a la calidad del servicio, brindado a los pacientes.

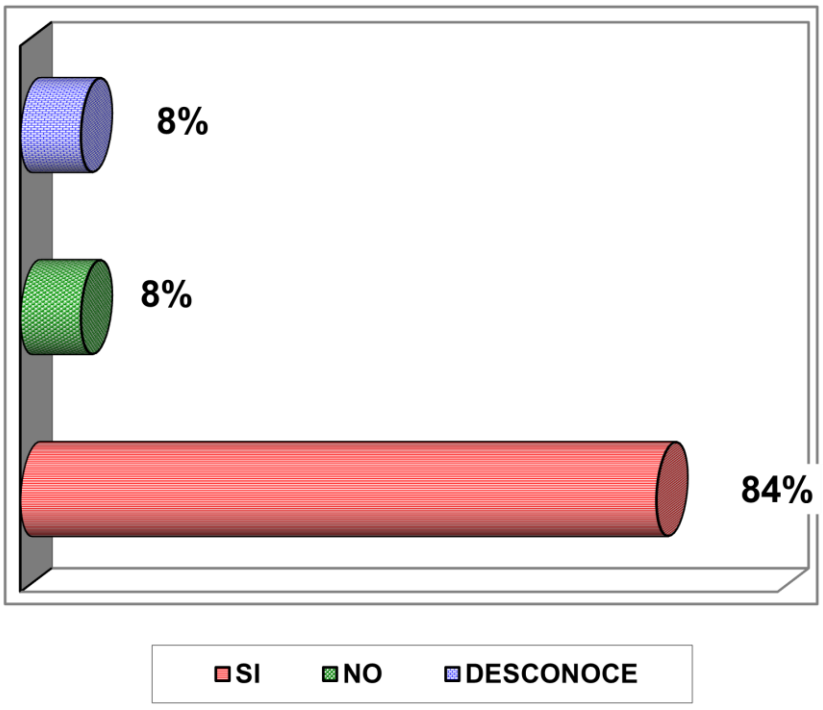
Tabla N° 8

Expectativas de atención de pacientes y/o usuarios son satisfechas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	43	84
b) No	4	8
c) Desconoce	4	8
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 8

EXPECTATIVAS DE ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O USUARIOS SON SATISFECHAS



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Respecto a la información que se presentó como resultado del trabajo de campo, encontramos que el 84% de los pacientes y/o usuarios que concurren a estos servicios odontológicos en las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos, destacaron que efectivamente satisfacen sus expectativas; mientras que el 8% fueron los únicos que respondieron negativamente y el 8% manifestaron desconocer, totalizando el 100%.

El marco en el cual se llevó a cabo el estudio, nos demuestra con claridad que los servicios que se brindan en estos establecimientos, vienen satisfaciendo las expectativas de pacientes y/o usuarios; destacando entre otros que la satisfacción que tiene es concordante principalmente con la atención recibida, la infraestructura y confort existente en el lugar; así como también por la calidez en la atención, aspectos tecnológicos, entre otros.

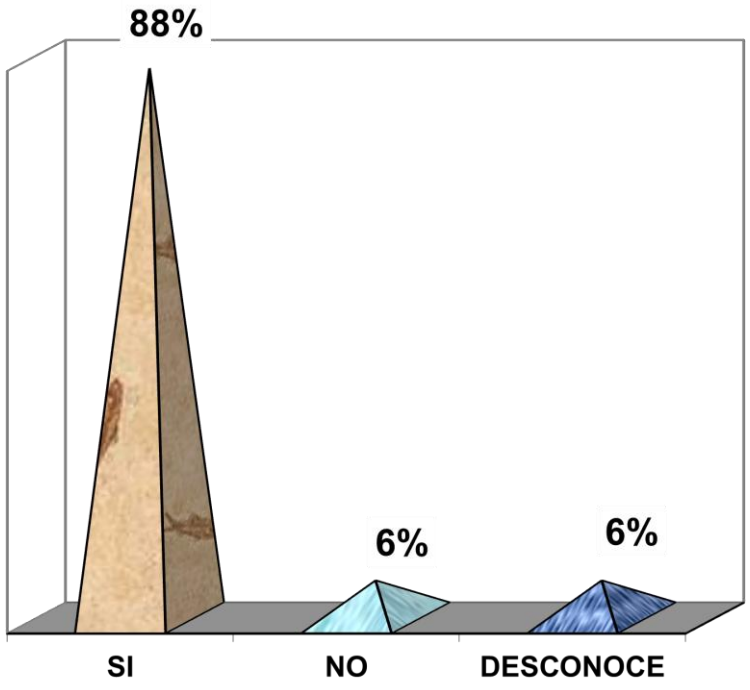
Tabla N° 9

Atención recibida es personalizada.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	45	88
b) No	3	6
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 9

ATENCIÓN RECIBIDA ES PERSONALIZADA



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Naturalmente los datos que se aprecia en la tabla, parte porcentual y gráfica de la pregunta, destacan que el 88% de los encuestados respondieron afirmativamente y donde destacan que la atención es personalizada; sin embargo el 6% respondieron en forma negativa y el 6% restante indicaron desconocer, cubriendo así el 100% de la muestra.

Según lo mostrado en la primera de las alternativas concentró la mayor atención respecto a pacientes y/o usuarios y sobre todo, indican que la atención es personalizada, con los profesionales y personal asistencial, quienes se preocupan por atender a quienes concurren a sus citas programadas y donde se le consulta aspectos vinculados al dolor, inflamación, curación, entre otros.

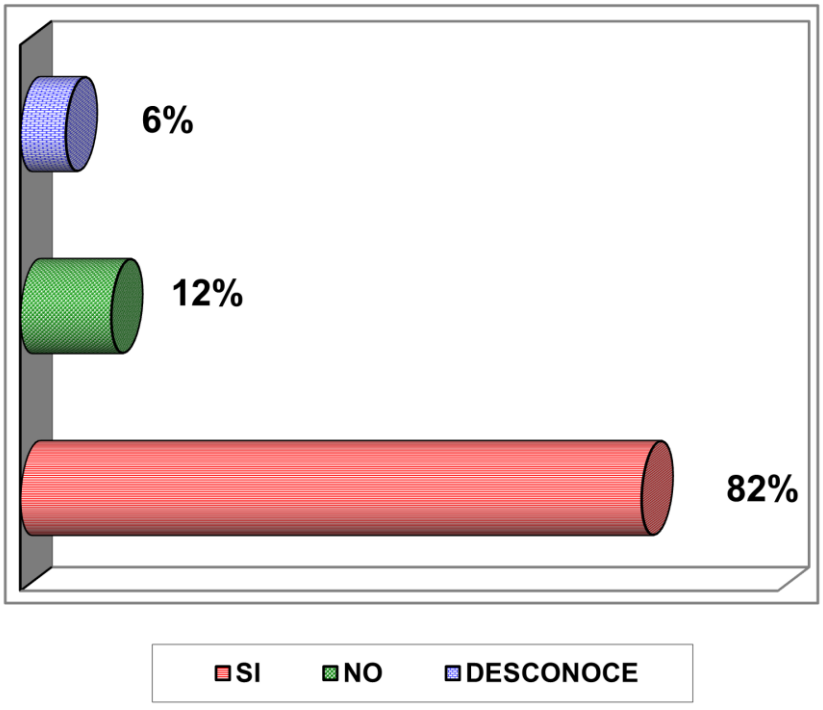
Tabla N° 10

Percepción de la imagen institucional de estas clínicas odontológicas son favorables.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	42	82
b) No	6	12
c) Desconoce	3	6
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 10

PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE ESTAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SON FAVORABLES



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 82% de pacientes y/o usuarios que concurren a las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos, tienen una percepción de imagen institucional favorable de estos establecimientos de salud; 12% no coincidieron con los puntos de vista relacionados con el grupo anterior y el 6% restante expresaron desconocer, sumando el 100%.

En resumen los datos que se presentan en la tabla como en el gráfico correspondiente, permitieron conocen que más de dos tercios de pacientes y/o usuarios indicaron que es favorable la percepción de imagen institucional respecto a clínicas ubicadas en este distrito de Los Olivos, lo cual demuestra que en estas organizaciones le vienen dando importancia a quienes concurren atenderse de su salud bucal, que al ser integral repercute favorablemente; lo cual demuestra que en este tipo de servicios es necesario cuidar aspectos vinculados a la imagen de la institución.

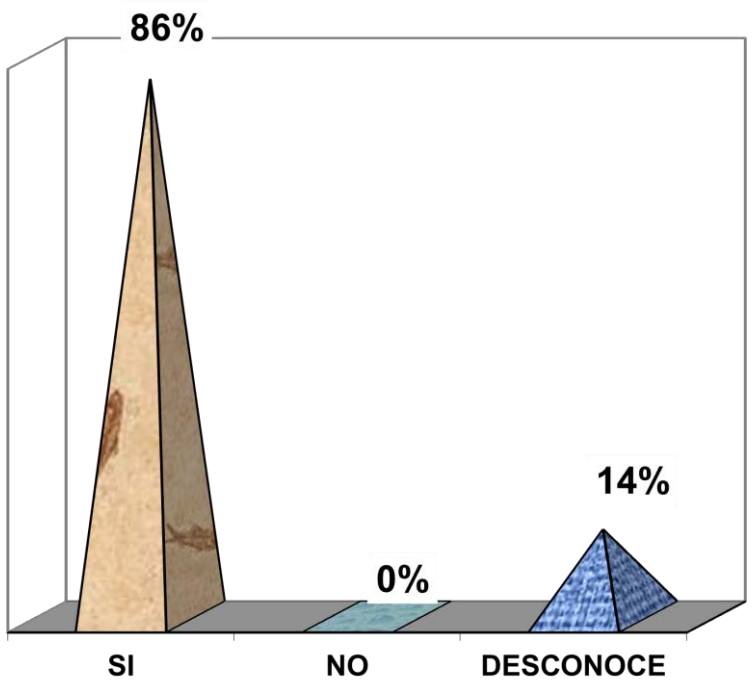
Tabla N° 11

En clínicas odontológicas se logra la fiabilidad en los servicios que reciben pacientes y/o usuarios.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	44	86
b) No	0	0
c) Desconoce	7	14
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 11

EN CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS SE LOGRA LA FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS QUE RECIBEN PACIENTES Y/O USUARIOS



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 86% de pacientes y usuarios que concurrieron a las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los olivos, manifiesta el logro de fiabilidad respecto a los servicios que recibe; y el 14% refirieron desconocer, arribando al 100% de la muestra.

Analizando la información de los encuestados, encontramos que más de dos tercios de los que respondieron afirmativamente, destacaron que existe fiabilidad debido a los servicios que son apropiados, satisfacen sus expectativas y sobre todo porque la atención conforme se indicó en preguntas anteriores es personalizada y se trabaja dentro de los horarios previstos para tal fin; hechos que constituyen evidencias que los pacientes y/o usuarios son la razón de ser estas organizaciones, etc.

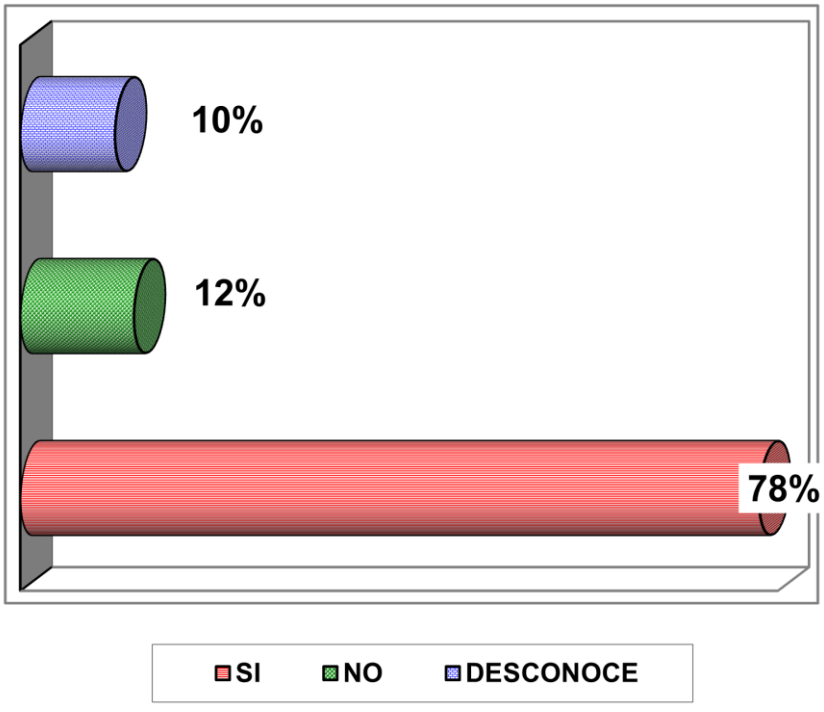
Tabla N° 12

Identificación de pacientes y/o usuarios con la clínica odontológica.

ALTERNATIVAS	Fi	%
a) Si	40	78
b) No	6	12
c) Desconoce	5	10
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 12

IDENTIFICACIÓN DE PACIENTES Y/O USUARIOS CON LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Observando la información estadística y gráfica de la pregunta, encontramos que el 78% de los consultados destacaron que si existe identificación de pacientes y/o usuarios con la clínica odontológica, mientras el 12% tuvieron otras apreciaciones y el 10% complementario indicaron desconocer, llegando al 100%.

Tal como se observa en la interpretación correspondiente a la tabla y gráfico respectivo, encontramos que existen conexión entre pacientes y/o usuarios con la clínica odontológica, donde se atienden, ubicadas en el distrito de Los Olivos; constituyéndose así en un vínculo nacido por los servicios recibidos y por otra parte por la calidez como son atendidos.

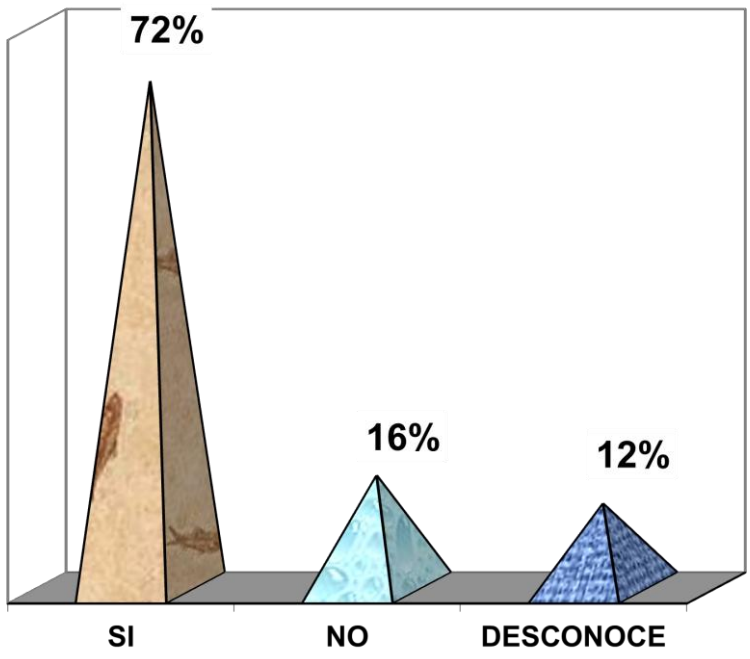
Tabla N° 13

Reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Si	37	72
b) No	8	16
c) Desconoce	6	12
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 13

RECONOCIMIENTO Y SEGURIDAD POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN ESTAS CLÍNICAS ODONTOLOGICAS.



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

El 72% de los encuestados destacaron que existe reconocimiento y seguridad en cuanto a la atención que reciben en las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos; lo cual no fue compartido por el 16% y el 12 % restante indicaron desconocer, sumando en conjunto el 100%.

Tal como se observa en la información que se aprecia en la parte estadística que muestra las tabla y el gráfico correspondiente, se demuestra con claridad que mayoritariamente los pacientes y usuarios muestran conformidad; así como también reconocimiento y seguridad toda vez que la atención que recibe satisface sus expectativas, es personalizada y sobre todo tienen la seguridad que el trabajo realizado es profesional y no van a tener problemas en su salud.

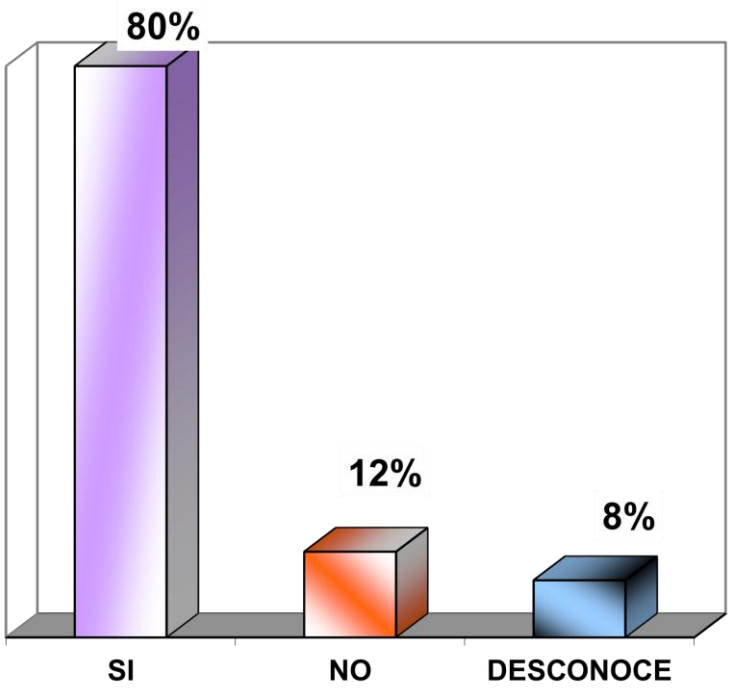
Tabla N° 14

Satisfacción por la calidad de los servicios que se ofrecen en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos – Lima.

ALTERNATIVAS	fi	%
d) Si	41	80
e) No	6	12
f) Desconoce	4	8
TOTAL	**51**	**100%**

Gráfico No. 14

SATISFACCIÓN POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN EN LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS – LIMA



Fuente: Pacientes y/o usuarios de clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos – Lima. (Julio - Octubre 2018)

INTERPRETACIÓN

Buscando clarificar la problemática respecto a la satisfacción del paciente y usuarios, los resultados que se muestran en un promedio del 80%, destacan que están satisfechos con la calidad de los servicios que se vienen dando en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos-Lima; en cambio el 12% opinaron todo lo contrario en comparación con el grupo mayoritario y el 8 señalaron desconocer, totalizando el 100%.

Si analizamos la información considerada en el párrafo anterior, resulta notorio que la mayoría de pacientes y o usuarios que concurren a estos establecimientos, están satisfechos por los servicios que reciben de parte de los profesionales encargados de su atención odontológica; hechos que demuestran que el servicio ofrecido en las clínicas en referencia, viene satisfaciendo sus necesidades en cuanto a la salud bucal y desde luego, fueron reconocidos debido que consideran que en esta zona norte de Lima, existen profesionales odontólogos que vienen poniendo en práctica su profesionalismo, entre otros.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Por la naturaleza de las variables e indicadores, y sus respectivas respuestas, el estadístico para contrastar las hipótesis propuestas se utilizó la prueba Chi-Cuadrado, ya que más del 20% de las celdas de las frecuencias esperadas obtenidas de la tabla de frecuencias observadas presentadas en este apartado son menores a cinco (5), convirtiendo la tabla 3x3 en una tabla 2x2.

$$\chi^2 = \frac{\left(|ad - bc| - n/2\right)^2 n}{(a+b)(c+d)(a+c)(b+d)}$$

Para una tabla 2x2:
a= Celda, primera columna, primera fila
b= Celda, segunda columna, primera fila
c= Celda, primera columna, segunda fila
d= Celda, segunda columna, segunda fila

Hipótesis a:

H_0: La rapidez del servicio que se ofrece, no incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

H_1: La rapidez del servicio que se ofrece, incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

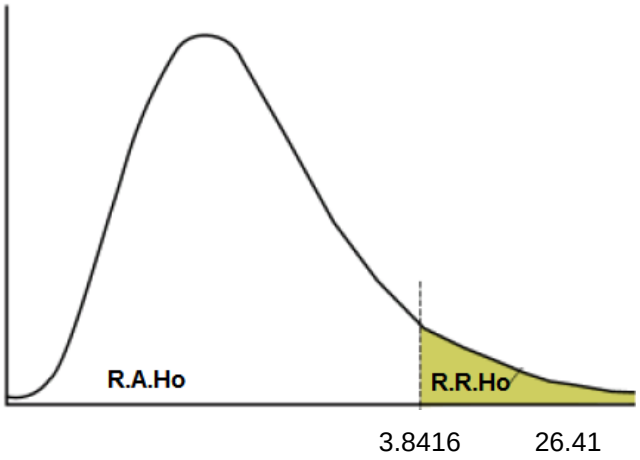
Existe rapidez en el servicio que se ofrece	**Existe expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas**			**Total**
	Si	**No**	**Desconoce**	
Si	41	1	0	**42**
No	0	3	3	**6**
Desconoce	2	0	1	**3**
Total	**43**	**4**	**4**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(|41*7-1*2|-51/2\right)^2 51}{(42)(9)(43)(8)} = 26.41$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 26.41 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la rapidez del servicio que se ofrece, incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

Hipótesis b:

H_0: La calidez de atención de los recursos humanos, no incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

H_1: La calidez de atención de los recursos humanos, incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

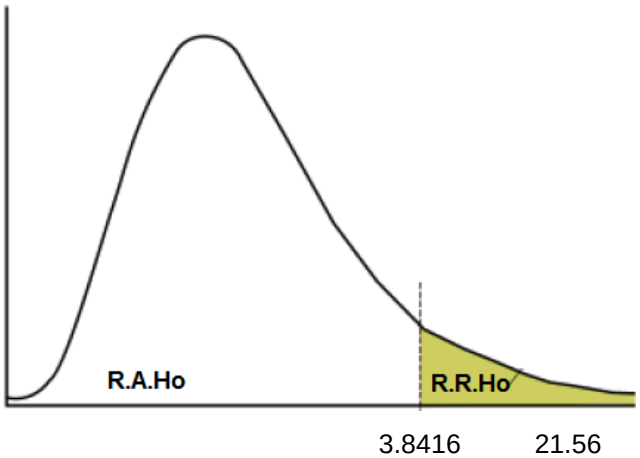
Existe calidez de atención de los recursos humanos	Existe atención personalizada			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	43	1	0	**44**
No	2	2	0	**4**
Desconoce	0	0	3	**3**
Total	**45**	**3**	**3**	**41**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(|43*5-1*2|-51/2\right)^2 51}{(44)(7)(45)(6)} = 21.56$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 21.56 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la calidez de atención de los recursos humanos, incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

Hipótesis c:

H_0: La cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, no incide significativamente en la percepción de la imagen institucional.

H_1: La cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide significativamente en la percepción de la imagen institucional.

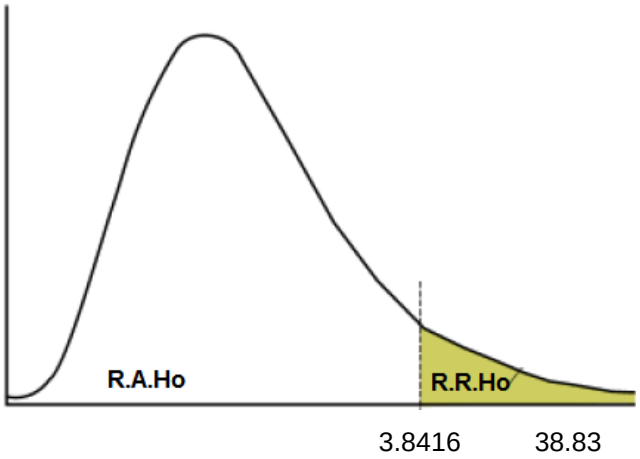
Existe personal suficiente que disponen en los servicios odontológicos	**Existe adecuada percepción de la imagen institucional**			**Total**
	Si	**No**	**Desconoce**	
Si	41	0	0	**41**
No	0	5	1	**6**
Desconoce	1	1	2	**4**
Total	**42**	**6**	**3**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(|41*9-0*1|-51/2\right)^2 51}{(41)(10)(42)(9)} = 38.83$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 38.83 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide significativamente en la percepción de la imagen institucional.

Hipótesis d:

H_0: El nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, no incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

H_1: El nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

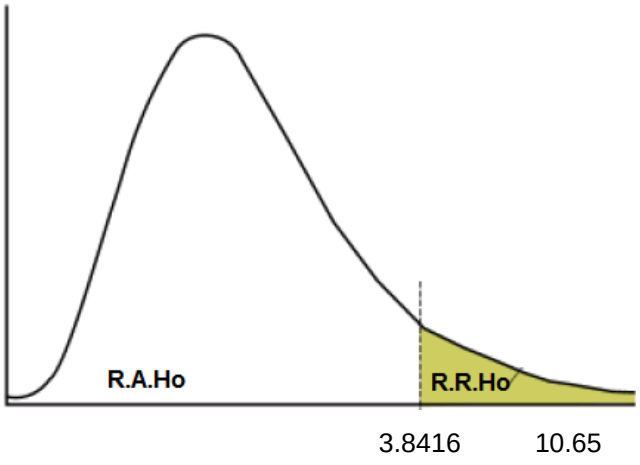
Existe buen nivel de recursos logísticos y tecnológicos	Logra la fiabilidad de los servicios odontológicos			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	36	0	1	**37**
No	7	0	2	**9**
Desconoce	1	0	4	**5**
Total	**44**	**0**	**7**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(\left|36*6-1*8\right|-51/2\right)^2 51}{(37)(14)(44)(7)} \qquad = 10.65$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 10.65 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

Hipótesis e:

H_0: La existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, no incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

H_1: La existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

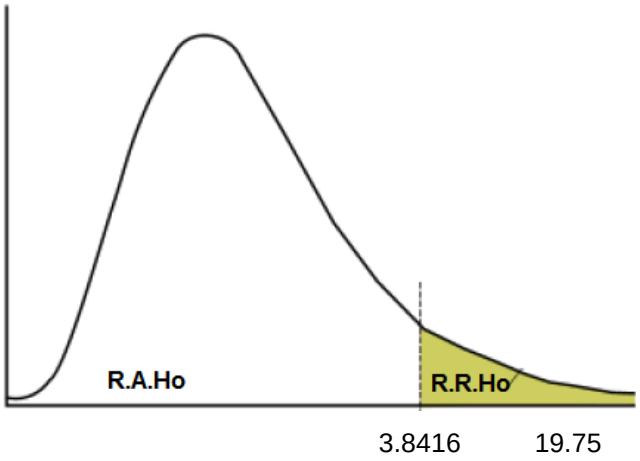
Existe fiabilidad en los servicios que se ofrecen	**Existe identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas**			**Total**
	Si	**No**	**Desconoce**	
Si	40	5	0	**45**
No	0	1	2	**3**
Desconoce	0	0	3	**3**
Total	**40**	**6**	**5**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(\left|40*6-5*0\right|-51/2\right)^2 51}{(45)(6)(40)(11)} = 19.75$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 19.75 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

Hipótesis f:

H_0: La infraestructura física que disponen, no incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

H_1: La infraestructura física que disponen, incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

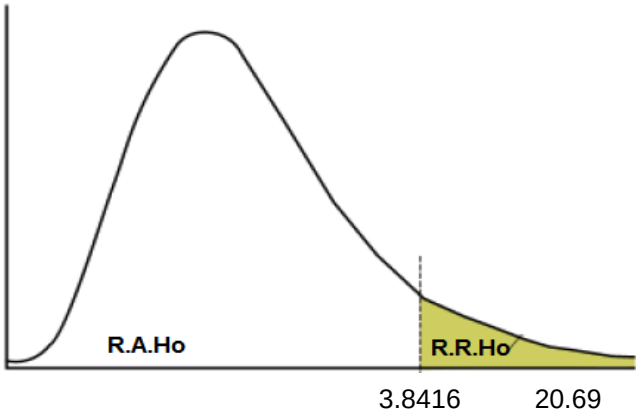
Existe buen nivel de infraestructura física	**Existe reconocimiento y seguridad por la atención recibida**			**Total**
	Si	**No**	**Desconoce**	
Si	36	4	1	**41**
No	1	4	2	**7**
Desconoce	0	0	3	**3**
Total	**37**	**8**	**6**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(|36*9-5*1|-51/2\right)^2 51}{(41)(10)(37)(14)} = 20.69$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 20.69 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la infraestructura física que disponen, incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

Hipótesis General:

H_0: La calidad del servicio no incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

H_1: La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

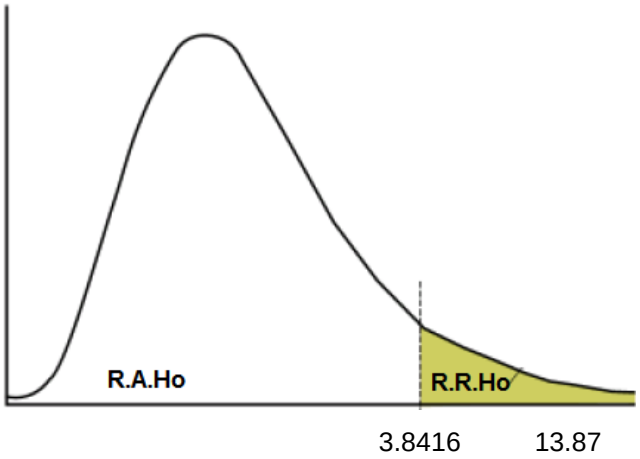
Existe calidad en el servicio	**Existe satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas**			**Total**
	Si	**No**	**Desconoce**	
Si	37	2	1	**40**
No	4	3	1	**8**
Desconoce	0	1	2	**3**
Total	**41**	**6**	**4**	**51**

Para la prueba de hipótesis se ha considerado un nivel de significancia de 0.05 y (2-1)*(2-1)= 1 grado de libertad, obteniendo un valor de 3.8416 que definirá si se rechaza o acepta la Ho.

Al desarrollar la prueba Chi cuadrada, se obtiene el resultado siguiente:

$$\chi^2 = \frac{\left(\left|37*7-3*4\right|-51/2\right)^2 51}{(40)(11)(41)(10)} = 13.87$$

De manera gráfica:



En consecuencia, el valor 13.87 > 3.8416, permite rechazar la **Ho** y se concluye que la calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

4.3 DISCUSIÓN

Es evidente que al tratar sobre la calidad de los servicios, encontramos que los especialistas que han tratado respecto a esta variable, tienen diferentes puntos de vista en cuanto a la forma de conceptualizarla, sin embargo podemos señalar que se encuentra orientada a satisfacer las necesidades, inquietudes, deseos y expectativas que tienen en este caso los pacientes y/o usuarios que concurren a establecimientos de salud como son las Clínicas Odontológicas toda vez que en estas organizaciones cubren las expectativas en cuanto a su salud odontológica.

De igual forma podemos expresar que este término está relacionado con la calidad en el servicio, se utiliza tanto en organizaciones públicas como privadas y siempre está relacionado a satisfacer las necesidades de los clientes; en este caso de pacientes y/o usuarios que están concurriendo a las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos; constituyéndose por lo tanto en un servicio que se da a los pacientes y/o usuarios y que por su propia naturaleza siempre se está encaminado a satisfacer las necesidades y expectativas de estos.

De igual forma en lo concerniente a la satisfacción, podemos señalar que es la resultante de un servicio recibido, es la acción que busca colmar las expectativas de clientes y usuarios en cuanto a sus necesidades, deseos, entre otros; de los cual se desprende que constituyen ambas, variables que se relacionan y por lo tanto permitió demostrar que existe una relación directa entre ambas variables que se han tratado en el estudio.

Al revisar las investigaciones nacionales, se encontró que tanto en la tesis de REDHEAD GARCÍA, Rossana María, como también en la de ARRASCUE DELGADO, Jesús y Edgar, Benjamín SEGURA CARDOZO; se aprecia que entre ambas investigaciones existe concordancia en cuanto al desarrollo de estas variables, toda vez que están orientadas a satisfacer las necesidades de los clientes; demostrándose de esta manera que al existir y gestionar la calidad, esta necesariamente logrará la satisfacción a nivel de los clientes.

Por otro lado como parte de esta discusión, se encontró que la hipótesis planteada en la tesis, se cumple a cabalidad; toda vez que los efectos de la calidad inciden significativamente en la satisfacción de pacientes y usuarios que concurren a las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos-Lima, entre otros.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Se llegó a demostrar que La rapidez del servicio que se ofrece, incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas.

5.1.2 Se probó que la calidez en la atención de los recursos humanos, incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.

5.1.3 Se determinó a través de la prueba de hipótesis correspondiente, que la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide significativamente en la percepción de la imagen institucional.

5.1.4 Se ha determinado que el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios.

5.1.5 Se estableció que la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas.

5.1.6 Se demostró que la infraestructura física que disponen, incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.

5.1.7 En conclusión, se ha comprobado que la calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 Se hace necesario que en las clínicas odontológicas ubicadas en el distrito de Los Olivos, debe gestionarse coherentemente la calidad del servicio; en razón que esto se verá reflejado en la captación de pacientes y usuarios que requieren estos servicios.

5.2.2 Es conveniente que conociendo que los pacientes y/ o usuarios que concurren a las clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos, son conocedores que los servicios en este sector privado cumple, con casi todos los requerimientos para brindar una buena atención profesional, garantizados de seguridad y que sobre cumple con las expectativas necesarias que solicita el paciente.

5.2.3 Dada la importancia que tiene el tema, se hace necesario que a nivel del colegio de Odontólogos, se brinde capacitación a estos profesionales en cuanto al empleo del marketing, calidad de servicios, clientes, entre otros, mediante charlas, conferencias, hechos que a no dudarlo incidirían directamente en cuanto a la calidad y satisfacción de pacientes y usuarios.

B I B L I O G R A F Í A

Referencias bibliográficas:

1. ABADI Miguel. (2011) **LA CALIDAD DE SERVICIO**, Editorial Facultad de ciencia Económicas Universidad de Buenos Aires-Argentina.

2. CALANPA DEL AGUILA, Carlos y Rosa Isabel, CHÁVEZ RÍOS. (2016) **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS FINALES DEL HOSPITAL CESAR GARAYAR GARCIA IQUITOS – 2015**, Editorial Hospital César Garayar García, Iquitos - Ecuador.

3. DE GEYNDT, W. (2010) **MANAGING THE QUALITY OF HEALTH CARE IN DEVELOPING COUNTRIES**, Editorial World Bank Technical Papers, Estados Unidos

4. DENTON, Keith. (2012) **DIRECCIÓN HORIZONTAL**, Editorial Panorama, México.

5. DONABEDIAN, Avedis. (2010) **VEINTE AÑOS DE INVESTIGACIÓN EN TORNO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA**, Editorial Ediciones Grijalbo S.A., Barcelona-España.

6. DOUGLAS HOFFMAN, K. y John, BATESON. (2014) **FUNDAMENTOS DE MARKETING DE SERVICIOS: CONCEPTOS, ESTRATEGIAS Y CASOS**, Editorial Thomson, Lima – Perú.

7. GARVIN, David (2017). **LAS OCHO DIMENSIONES DE CALIDAD**, Editada por la Universidad Privada del Norte, Lima – Perú.

8. GONZÁLEZ, Max y OTROS. (2012) **EVALUACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD**, Editorial Organización Mundial de la Salud (OMS), Quito - Ecuador.

9. GRUPO DE OPINIONES DE LA UNIVERSIDAD DE LIMA. (2013) **BARÓMETRO SOCIAL**, I Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú, Lima Metropolitana y Callao-Perú. II Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. III Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao.

10. GUILTINAN, Joseph P., PAUL, Gordon W. y MADDEN, Thomas J. (2014). **GERENCIA DE MARKETING. ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS**, Editorial McGraw-Hill, Colombia.

11. HERMIDA, Jorge y OTROS. (2015) **REDUCCIÓN DE LOS TIEMPOS DE ESPERA MEDIANTE TÉCNICA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LA TRONCAL ECUADOR**, Editorial Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana, Ecuador.

12. HERNÁNDEZ, Fátima (2014). **SUPUESTOS TEÓRICOS**, extraído de la web: https://prezi.com/cyysul487tg1/establecimiento-de-supuestos-teoricos/.

13. HOROVITZ, Jacques y Michele, JURGENS PANAK. (2011) **LA SATISFACCIÓN TOTAL DEL CLIENTE I. LA EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS**, Editorial Folio, Séptima edición, España.

14. JIMÉNEZ, María del Carmen y otros. (2012) **SATISFACCIÓN DEL USUARIO COMO INDICADOR DE CALIDAD**, Editorial Revista Mexicana de Enfermería Cardiología, México.

15. KOTLER, Philip y Gary ARMSTRONG. (2013) **MARKETING**, Editorial Pearson Educación S.A., Décima Edición, Madrid - España.

16. MALAGÓN, F.; VERGARA, C. y B., PÉREZ. (2011) **GARANTÍA DE CALIDAD EN SALUD**, Editorial Médica Internacional Ltda., Bogotá-Colombia.

17. MALAGÓN-LONDOÑO, Gustavo; GALÁN MORERA, Ricardo y Gabriel, PONTÓN LAVERDE. (2010) **ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA**, Editorial Médica Internacional Ltda., Segunda Edición, Bogotá - Colombia.

18. MCINTYRE, T y S., SILVA (2013). ESTUDO APROFUNDADO DA **SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS SERVICES DE SAÚDE NA REGIÃO NORTE: RELATÓRIO FINAL SUMÁRIO**, Editorial ARS-Norte e Universidade do Minho, Brasil.

19. MINISTERIO DE SALUD. (2013) **PROYECTO COBERTURA CON CALIDAD. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE INDICADORES SELECCIONADOS DE SALUD MATERNA Y PERINATAL Y PROPUESTA DE CRITERIOS PARA LA INSTITUCIONALIZACIÓN DEL MONITOREO Y EVALUACIÓN**, Editorial Consultoría realizada por el Eco. Gustavo Céspedes, Lima-Perú.

20. MINISTERIO DE SALUD. (2014) **NORMAS TÉCNICAS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD PARA HOSPITALES E INSTITUTOS ESPECIALIZADOS**, Editorial Ministerio de Educación, Lima-Perú.

21. PARASUMARAN, A.; ZEITHAML, Valerie y Leonard, BERRY. (2015) **A CONCEPTUAL MODEL OF SERVICE QUALITY AND ITS IMPLICATIONS FOR FUTRE RESEARCH**, Editorial Journal of Marketing, Vol. 49, Estados Unidos.

22. PASTOR y OTROS (2013). **EVALUACIÓN DEL IMPACTO EN LA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LOS PROGRAMAS PREVENTIVOS PROMOCIONALES**, Editorial Revista Médica del Seguro Social del Perú, Perú.

23. ROJAS MOYA, Jaime Luis (2013). **GESTIÓN POR PROCESO Y ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**, Editado por Juan Carlos Martínez Coll, Bolivia.

24. ZIKMUND, William y Michael, D'AMICO. (2013) **MARKETING**, Editorial International Thomson Editores S.A., Sétima Edición, México.

Referencias electrónicas:

1. BLACKWELL, D. ROGER, MINIARD, PAUL W. Y JAMES F., ENGEL (2012). **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**, extraída de la web: http://marketing.ugr.es/plataforma/info/CCON%20[LADE].pdf.

2. DE LOS RÍOS CASTILLO, José Lauro y Teresa Luzeldy, ÁVILA ROJAS. (2012) **ALGUNAS CONSIDERACIONES EN EL ANÁLISIS DEL CONCEPTO: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE,** en Revista Investigación y Educación en Enfermería, Colombia.

3. DIFEL ALFREDO, Jesús (2017). **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD.** Información extraída de la página web: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4. MAGGI VERA, Wendy Angelina (2018). **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA HOSPITAL GENERAL DE MILAGRO.** Tesis extraída de la página web: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf, Guayaquil – Ecuador.

5. MOSQUERA VIVAR, Ximena Lucía. (2011**) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE SALUD DE HOMBRES Y MUJERES MIGRANTES PROVENIENTES DE PERÚ, ECUADOR, COLOMBIA, BOLIVIA Y BRASIL QUE HABITAN EN LA REGIÓN METROPOLITANA,** extraída de la página web: http://www.saludpublicachile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/342/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

6. PÁGINA VIRTUAL DEFINICION.COM. (2015) **CALIDAD EN EL SERVICIO,** extraída de la página web: https://es.wikipedia.org/wiki/Calidad_en_el_servicio.

7. PIZZO*, Mariana. (2012)* **CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO AL CLIENTE A LOS PACIENTES DE LA SALUD,** extraída de la página web: https://www.gestiopolis.com/calidad-calidez-servicio-cliente-pacientes-salud/**.**

8. REDHEAD GARCÍA- Rossana María. (2015) **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD MIGUEL GRAU DISTRITO DE CHACLACAYO 2013,** extraída de la página web: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806.

9. SÁNCHEZ BARRÓN, Luis Alberto. (2012) **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA EN UNA INSTITUCIÓN DE SEGURIDAD SOCIAL EN GUADALUPE, NUEVO LEÓN**, extraída de la página web: http://eprints.uanl.mx/3332/1/1080256485.pdf.

10. SECLÉN-PALACIN, Juan y Christian, DARRAS (2015), **SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD: FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS Y DE ACCESIBILIDAD ASOCIADOS**, extraída de la página web: http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1361.

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS EN LOS DISTRITOS DE LOS OLIVOS, PERIODO 2018.

AUTOR : ERIKA MAGALY BENDEZÚ UNTIVEROS.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTO
Problema principal	**Objetivo general**	**Hipótesis principal**					
¿En qué medida la calidad del servicio incide en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018?	Demostrar 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.	La calidad del servicio incide significativamente en la satisfacción de pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas del distrito de Los Olivos, periodo 2018.	**Variable Independiente X. Calidad del servicio.**	x_1.- Nivel de rapidez del servicio que se ofrece a los pacientes y/o usuarios. x_2.- Nivel calidez de atención de los recursos humanos. x_3.- Cantidad de personal en los servicios que se ofrecen a pacientes y/o usuarios. x_4.- Nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan. x_5.- Existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios. x_6.- Nivel de la infraestructura física que disponen.	**Tipo**: Explicativo **Nivel:** Aplicativo **Método y Diseño:** Ex post facto o retrospectivo	**Población**: A nivel de las Clínicas odontológicas en el distrito de Los Olivos - Lima. **Muestra**: 51 Pacientes y/o usuarios. Muestreo aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico	Para el estudio se utilizó la encuesta.
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicos**					
a. ¿En qué medida la rapidez del servicio que se ofrece, incide en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas? **b.** ¿De qué manera calidez de atención de los recursos humanos, incide en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas?	**a.** Establecer si la rapidez del servicio que se ofrece, incide en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas. **b.** Establecer si la calidez de atención de los recursos humanos, incide en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.	**a.** La rapidez del servicio que se ofrece, incide significativamente en las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas odontológicas. **b.** La calidez de atención de los recursos humanos, incide significativamente en la atención personalizada que reciben los pacientes y/o usuarios en las clínicas odontológicas.					

c. ¿En qué medida la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide en la percepción de la imagen institucional? **d.** ¿En qué medida el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios? **e.** ¿En qué medida la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas? **f.** ¿En qué medida la infraestructura física que disponen, incide en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas?	**c.** Determinar si la cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide en la percepción de la imagen institucional. **d.** Determinar si el nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios. **e.** Establecer si la existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas. **f.** Determinar si la infraestructura física que disponen, incide en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.	**c.** La cantidad de personal que disponen en los servicios odontológicos que se ofrecen, incide significativamente en la percepción de la imagen institucional. **d.** El nivel de los recursos logísticos y tecnológicos que se utilizan, incide significativamente en el logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben pacientes y/o usuarios. **e.** La existencia de fiabilidad en los servicios que se ofrecen, incide significativamente en la identificación de los pacientes y/o usuarios con estas clínicas. **f.** La infraestructura física que disponen, incide significativamente en el reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas odontológicas.	**Variable Dependiente Y. Satisfacción del paciente.**	y_1.- Expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios. y_2.- Atención personalizada que reciben. y_3.- Percepción de la imagen institucional. y_4.- Logro de la fiabilidad de los servicios odontológicos que reciben. y_5.- Nivel de identificación de los pacientes y/o usuarios en estas clínicas. y_6.- Nivel de reconocimiento y seguridad por la atención recibida.			

ANEXO N° 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:
Mediante la presente encuesta, sobre la investigación denominada: **"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN LAS CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS, PERIODO 2018",** se compilará información que es de suma importancia para este estudio. Por la cual, se solicita su apoyo mediante su respuesta de acuerdo a las alternativas, y su justificación correspondiente a cada interrogante.

Alternativas: a) SI b) NO c) SE DESCONOCE

1. **¿Aprecia Usted rapidez en los servicios odontológicos que se ofrece en las clínicas de la especialidad en el distrito de los Olivos – Lima?**

2. **¿Existe calidez de atención en el personal asistencial (recursos humanos) que lo atiende?**

3. **¿Existe personal suficiente en los servicios que se ofrecen en estas clínicas odontológicas?**

4. **¿Cuentan estas clínicas odontológicas con recursos logísticos y tecnológicos suficientes para atenderlos?**

5. **¿En su opinión existe fiabilidad en los servicios odontológicos que se ofrecen a los pacientes y/o usuarios?**

6. **¿Considera Usted apropiada la infraestructura física que disponen estas organizaciones de salud?**

7. **¿Es coherente la calidad de servicio que se brindan en las clínicas odontológicas del distrito de los Olivos - Lima?**

8. **¿Satisface las expectativas de atención de los pacientes y/o usuarios?**

9. **¿Considera Usted que la atención que recibe es personalizada?**

10. **¿Es favorable la percepción de la imagen institucional de estas clínicas odontológicas?**

11. **¿Cree Usted que en estas clínicas odontológicas se logra la fiabilidad en los servicios que reciben los pacientes y/o usuarios?**

12. **¿Existe identificación de los pacientes y/o usuarios con el personal que los atiende?**

13. **¿Existe reconocimiento y seguridad por la atención recibida en estas clínicas?**

14. **¿Encuentra Usted satisfacción en la calidad de los servicios que se ofrecen en las clínicas odontológicas del distrito de los olivos – Lima?**