

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD  
SOBRE SERVICIOS RECIBIDOS EN PACIENTES DE LA CLÍNICA  
MULTIDENT DE VILLA EL SALVADOR, 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:**

**SALUD PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER**

**EVELING PARIGUANA CULQUI  
JOHNNY QUIÑONES JAUREGUI**

**LIMA - PERÚ  
2018**

**RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE  
CALIDAD SOBRE SERVICIOS RECIBIDOS EN PACIENTES DE  
LA CLÍNICA MULTIDENT DE VILLA EL SALVADOR, 2017**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR METODOLÓGICO:**

Dra. Violeta Valenzuela Narvaez

### **ASESOR TEMÁTICO:**

Dr. Lozano Zanelli Glenn

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Chuquillanqui Salas Cesar

Dr. Mayta Tovalino Frank

Dr. Ghezzi Hernandez Luis

## **DEDICATORIA**

A Dios por su gracia infinita.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros padres que con tanto esfuerzo nos han apoyado desde el inicio. Y sin ellos no habiéramos llegado a este final que fue muy duro el camino pero el final gratificante con también la guía de Dios.

2.2.2.2 Evaluación de calidad	16
2.2.2.3 Factores que influyen en la actitud negativa en la atención a pacientes	16
2.3 Marco conceptual	17
2.4. Formulación de Hipótesis	
2.4.1. Hipótesis principal	17
2.4.2. Hipótesis específicas	17
2.5 Identificación de variables e indicadores	
2.5.1 Definición operacional	19
2.5.2 Operacionalización de variables	19

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico	
3.1.1 Tipo de investigación	20
3.1.2 Nivel de investigación	20
3.1.3 Diseño	20
3.1.4 Método	20
3.2 Población y muestra	20
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.3.1 Técnicas	21
3.3.2 Instrumentos	
3.3.2.1 Cuestionario de Satisfacción	21
3.3.2.2 Cuestionario Servqual	23
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.	26
3.5 Aspectos éticos	27

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1 Características descriptivas de la muestra	28
4.2 Análisis de la percepción de calidad del servicio	
4.2.1 Niveles de la variable percepción de calidad del servicio recibido	29
4.2.2 Percepción de calidad del servicio según sexo	29
4.2.3 Percepción de calidad del servicio según edad	30
4.3 Análisis de la satisfacción del servicio recibido	

4.3.1 Niveles de satisfacción del servicio recibido	30
4.3.2 Niveles de satisfacción del servicio recibido según sexo	31
4.3.3 Niveles de satisfacción del servicio recibido según edad	32
4.4 Análisis de asociación	33

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Discusión	35
5.2 Conclusiones	39
5.3 Recomendaciones	40

## **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Referencias bibliográfica	41
---------------------------	----

## **ANEXOS**

ANEXO N° 1	Calculo de tamaño muestral	45
ANEXO N° 2	Cuestionario de Satisfacción	46
ANEXO N° 3	Cuestionario Servqual - P	47
ANEXO N° 4	Cuestionario Servqual - E	48
ANEXO N° 5	Matriz de Consistencia	49

## RESUMEN

**Objetivo:** Asociar la satisfacción y la percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Multident de Villa El Salvador. **Materiales y métodos:** Participaron 322 pacientes (muestra) de una población de 2000, y se utilizó el Cuestionario Servqual y el Cuestionario de Satisfacción para medir esas variables. El estudio es de tipo observacional y transversal, de nivel cualitativo y de diseño no experimental, asociativo-descriptivo. **Resultados:** Se halló que no existe asociación entre las mencionadas variables; además, el 76.1% de los pacientes presentan niveles muy satisfechos respecto a los servicios recibidos y el 73.9% de los pacientes consideran a los servicios recibidos como de calidad. Asimismo, se halló que los hombres presentan mayores niveles de satisfacción que las mujeres, siendo estas diferencias ( $p=0.041$ ). **Conclusiones:** La ausencia de asociación entre esas dos variables puede estar siendo afectada por variables no controladas como socioculturales, por ello se recomienda realizar más estudios incluyendo estas variables.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Clínicas Odontológicas (términos DeCS).



## ABSTRACT

**Aim:**The objective of this study is to associate the satisfaction and the perception of quality of the services received in patients of the Multident Clinic of Villa El Salvador. **Material and methods:**322 patients (sample) from a population of 2000 participated, and the Servqual Questionnaire and the Satisfaction Questionnaire were used to measure these variables. The study is of observational and transversal type, of qualitative level and of not experimental, associative-descriptive design. **Results:** It was shown that there is no association between the mentioned variables; In addition, 76.1% of patients have very satisfied levels regarding the services received and 73.9% of patients consider the services received as quality. Likewise, it was found that men presented higher levels of satisfaction than women, with these differences being statistically significant ( $p = 0.41$ ). **Conclusion:**The absence of association between these two variables may be affected by uncontrolled variables such as sociocultural, so it is recommended to perform more studies including these variables.

**Key words:** Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Dental Clinics (MeSH terms)

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la percepción de calidad de los servicios que reciben los usuarios es un factor de vital importancia en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS), esto debido a su gran utilidad en la autoevaluación respecto a los servicios ofrecidos por estas instituciones y por su bondad de retroalimentación con miras a la mejora constante<sup>(1)</sup>.

Por tal motivo, la presente investigación explora desde el punto de vista del cliente, la percepción de calidad que genera el ser atendido en una clínica dental privada, y su vínculo con la satisfacción del servicio teniendo en cuenta los diferentes aspectos a tener en cuenta, pues, como bien sabemos, los resultados suelen variar, en menor o mayor grado, según las características personales de cada grupo de personas<sup>(2)</sup>.

En ese sentido, se incluyó las variables sexo y edad (grupo etario), dado que es importante saber si algunos rangos de edad representan una variable que aumenta o disminuye la probabilidad de que la percepción de calidad y satisfacción se presente. También es importante conocer cuánto afecta la variable sexo a la presencia de satisfacción y calidad percibida, puesto que, como bien sabemos, las mujeres y los hombres son “iguales” en derechos y oportunidades, o deberían, y al mismo tiempo, son muy diferentes en cuanto a expresiones, percepciones y estilos de vida, claro, estas diferencias se ven marcadas en determinadas circunstancias más que en otras<sup>(3)</sup>.

Por lo expuesto, el propósito de esta investigación se reduce a determinar la asociación entre satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.

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

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

#### **1.1.1 Formulación del problema**

En el mundo, diversos estudios han evaluado la brecha que existe entre la expectativa de los pacientes que acuden a centros de salud odontológicos con respecto al servicio que recibirán, el denominado *servicio deseado*; frente a los servicios que efectivamente reciben <sup>(4)</sup>. Mientras que, los procedimientos son tan comunes y claros para los dentistas, éstos no ven la importancia de hablar sobre ellos y explicarlos a sus pacientes. Un ejemplo, es el hecho que, a pesar que la mayoría de los dentistas se lavan las manos antes del tratamiento, no ven que podría ser importante que el paciente los vea hacerlo<sup>(5)</sup>.

En Latinoamérica, estudios realizados en Colombia y Ecuador, encontraron niveles de satisfacción global muy variables, que van del 57,96 % al 95,9 %<sup>(6-9)</sup>, esta variabilidad de los porcentajes de satisfacción del usuario se pueden deber a que existen diversos instrumentos que consideran diversas dimensiones del servicio, en las que los pacientes puedan cuantificar su satisfacción al momento de ser atendidos. Así como también, cabe mencionar que no todas las personas se sienten insatisfechas con un producto o servicio de poca calidad; en los estratos socioeconómicos más pudientes, los usuarios son muy exigentes respecto a la calidad de los servicios recibidos y su satisfacción podría estar en función a la calidad percibida, mientras que, tal vez, usuarios del sector socioeconómico podrían estar satisfechos con el simple hecho de recibir el servicio, al margen de si este es percibido como de calidad o no.

En el contexto peruano, cada vez más instituciones prestan especial atención a la calidad de los servicios que ofrecen, ello debido a que este representa un factor predictor del éxito de su organización. Sin embargo, esta es una realidad casi exclusiva de las grandes empresas (transnacionales, entre otras); por tanto, algunas empresas medianas y la gran mayoría de pequeñas empresas aún siguen viendo a los clientes como máquinas receptoras de productos o

servicios, dedicando poca atención a las percepciones y posteriores emociones que provocan a sus clientes en el proceso de adquirir el producto o servicio<sup>(1)</sup>.

La apreciación de la calidad en salud es aquel conjunto de beneficios de atención sobre la salud con los mínimos riesgos para el cliente, con dos áreas relacionadas y dependientes entre sí: la técnica y la interpersonal. La primera hace alusión a las aplicaciones científicas y de tecnologías médicas con el mayor beneficio posible para la salud, evitando elevar con ello los riesgos; y la segunda mide los valores, expectativas, normas y anhelos de los atendidos<sup>(1)</sup>.

Llevando este ejemplo al contexto de la Clínica Multident, sería riesgoso asumir que por el alto número de clientes que cuenta esta clínica, se cuenta con un servicio de calidad; tal vez los usuarios o clientes se sienten satisfechos con los servicios recibidos debido a factores ajenos a la calidad, lo cual, en un presunto futuro en donde sean más las clínicas dentales grandes que brinden servicios de mayor calidad, podría poner en grave riesgo a la Clínica Multident. Por ello, cuando una institución que presta servicios de salud va creciendo sin una brújula de calidad, es decir, sin medir calidad como atributo de sus servicios, entonces la probabilidad de fracaso será alta. La Clínica Multident mide aspectos tecnológicos que indican que sus servicios son de calidad; sin embargo, no existen reportes respecto a la medición de la “percepción de calidad” de los mismos pacientes. Desconocer este último punto pone en riesgo las aspiraciones de crecimiento que esta empresa posee.

En ese sentido, es necesario, primero, conocer la satisfacción y calidad percibida por los usuarios de la clínica y a partir de datos objetivos plantear estrategias que permitan mantener o aumentar, según los resultados, los índices de calidad.

Esta tesis apunta hacia este primer paso mediante la siguiente pregunta de investigación.

### **1.1.2 Problema general**

¿Existe asociación entre la satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador?

### **1.1.3 Problemas específicos**

1. ¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador?
2. ¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo?
3. ¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad?
4. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador?
5. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo?
6. ¿Cuáles son los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar la asociación entre satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

1. Describir los niveles de percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.
2. Comparar los niveles de percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.

3. Comparar los niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.
4. Describir los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.
5. Comparar los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.
6. Comparar los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.

## **1.1 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación**

La justificación en esta investigación, está dividida en 2 niveles: aplicativo y personal.

En lo concerniente a lo aplicativo o también denominado "social", los resultados pueden ser aprovechados por los profesionales que ofrezcan estos tipos de servicios para mejorar la calidad de los mismos y/o mejorar la satisfacción de los usuarios.

En lo que respecta al nivel personal, cabe señalar que la ciencia y su accionar (investigación científica), nace, principalmente, de la necesidad de conocer, de descubrir, crear y controlar el mundo en el que vivimos; actualmente, su motor se cimienta en la solución de problemas latentes. Por lo que, es pertinente señalar que esta investigación permitirá al autor conocer si los servicios que brinda y cómo los brinda son percibidos como de calidad y si generan satisfacción de los clientes, ese conocimiento permitirá, tal y como pasa en la ciencia, hacer una retroalimentación de sus prácticas y esforzarse por brindar un servicio de cada vez mejor calidad.

### **1.3.2 Importancia**

La importancia de la presente investigación radica que consistirá en uno de los primeros referentes con respecto a la satisfacción del usuario externo en centros de salud odontológicos, dada la escasa literatura del tema en nuestro

país. Asimismo, los pocos estudios realizados en nuestro país no han explorado la asociación acerca de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos. Siendo la satisfacción del usuario externo usada comúnmente como único indicador de la calidad de atención para los prestadores de servicio. Este estudio pretende averiguar la asociación con respecto a la perspectiva del paciente de la asociación entre lo que se entiende por calidad de atención y la satisfacción del usuario con respecto al servicio recibido.

### **1.1 Limitaciones del estudio**

Se cuenta con la limitación de que sólo se evaluara una Clínica dental, lo cual no podría ser indicativo de la situación de los demás centros de salud con respecto a la atención en odontología, sin embargo, al ser este un estudio pionero en su campo, se planteó así dentro de los objetivos.

Por otro lado, no se distinguirá la calidad de la atención y la satisfacción del usuario externo de acuerdo al tipo de servicio prestado, ya que se sabe que ciertos servicios pueden ser más fácilmente percibidos como satisfactorios que otros, por ejemplo, el caso de tratamientos de enfermedades infecciosas o que requieran analgesia, frente a atenciones a consultas de carácter estético y funcional.

Si bien la población atendida en la clínica en la cual se hará el estudio podría presentar similares características, dado que la mayoría proviene del distrito de Villa El Salvador, correspondientes a estratos socioeconómicos distinto al de otros distritos, existió la posibilidad de que personas de otros distritos, de otros estratos socioeconómicos acudan a la mencionada clínica, en ese sentido, no controlar estas variables socioeconómicas fue una limitación. Sin embargo, esto fue contrarrestado, hasta cierto punto, con el muestreo aleatorio calculado para el presente estudio, el cual garantiza una alta probabilidad de seleccionar e incluir de manera proporcional a pacientes de diferente estrato social.

Por otro lado, la mayoría de las tesis de posgrado suelen ser autofinanciadas, ello implica gastos relacionados a los materiales, a la contratación de asesores estadísticos, a la contratación de personal que apoye con la aplicación de las

pruebas y a la construcción de la base de datos. La presente investigación se demoró más de lo previsto por este factor. Respecto al tiempo, consideramos que fue muy corto el tiempo para ejecutar la presente investigación en el curso, por ello extendimos su alcance a todo el año 2017.

## **1.2 Delimitación del estudio**

A nivel espacial, se delimita a la Clínica Multident Villa El Salvador. A nivel temporal, se delimita a los pacientes entre enero y diciembre del 2017. A nivel social se delimita a pacientes de Lima sur, específicamente a pobladores de Villa El Salvador entre 18 a 54 años de edad de ambos sexos. A nivel teórico, se delimita a los principios teóricos de la desconfirmación expectativa de Oliver. Esta teoría parte de la idea de que la satisfacción es producto del contraste entre expectativa y realidad, en ese sentido, una persona está satisfecha cuando el servicio recibido es igual o mayor a sus expectativas, mientras que estará insatisfecho cuando el servicio recibido es menor a sus expectativas.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Giraldo y Berbesi(2017)** realizaron una investigación con la finalidad de dar a conocer los objetivos de los factores trascendentales en la percepción de calidad del servicio odontológico, entregado por los estudiantes de pregrado. La investigación fue de tipo transversal, observándose características sociodemográficas de los alumnos y cada cliente en relación a la calidad de atención. Entre los resultados que dejó este estudio, se encuentra aquel que indica que el 70.8% de los pacientes percibió que la calidad del servicio es excelente. Además, fueron más las mujeres (69.3%) que recibieron el servicio en relación a los hombres<sup>(1)</sup>.

**Betin, Guardela, Infante, Díaz y Gonzales (2009)** realizaron una investigación con la finalidad de hallar un grado de bienestar de pacientes en relación a una mejor calidad de atención, ofrecida por alumnos de la Universidad Nacional de Cartagena. La investigación fue de tipo descriptivo cuantitativo. La muestra fue conformada por 292 historias clínicas elegidas de forma aleatoria simple con data del 2004 al 2006, las personas fueron mayores de 15 años. Se hizo un análisis de frecuencias. Entre los resultados que más destacan, hallamos que el 89% de los evaluados presenta satisfacción por los servicios entregados, el 94% percibe los servicios más ahorrativos que el de muchas entidades. En cuanto al tiempo del tratamiento fue percibida normal para el 88%<sup>(10)</sup>.

**Rodríguez-Montejo, Quintal, Manzanilla, Suchite, Tho Euán y Castillo-Castillo (2017)** investigaron sobre la opinión de los clientes que acuden a las clínicas odontológicas de la Universidad de Anáhuac Mayab, sobre la percepción de satisfacción de una buena calidad y atención recibida. El estudio fue transversal, exploratorio y de encuesta. La muestra fue de 80 pacientes elegidos al azar. Los resultados señalan que la calidad de los servicios es favorable mayoritariamente<sup>(11)</sup>.

**Civera (2008)** analizó la asociación entre satisfacción y calidad en hospitales españoles según el modelo de gestión preestablecido. Para este estudio se efectuó 399 entrevistas personales en sujetos mayores de 18 años, divididas en 3 hospitales españoles. Mediante los datos logrados se concluyó que la atención de los hospitales es buena, existiendo mínimas diferencias de acuerdo a cada hospital; además, se observó altas valoraciones de confianza en todos los hospitales; el trato es personalizado y considerado como “bueno”; finalmente, carecen de mejor infraestructura para una mejor comodidad en la sala de espera<sup>(12)</sup>.

**Buitrago (2007)** estudió sobre la satisfacción de los pacientes de un hospital de Puerto Rico. Se estableció una muestra de 51 participantes (por conveniencia) y utilizó el The Key Quality Characteristics Assessment for Hospitals (KQCAH) como instrumento de recolección de datos. Los resultados hallaron una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción, el trato del personal del hospital y las facilidades otorgadas por el mismo. Mientras que la satisfacción del cliente y comunicación no reportaron relación estadísticamente significativa<sup>(13)</sup>.

**Cuevas (2004)** planteó una muestra para evaluar la calidad de atención por hospitales puertorriqueños, se empleó un procedimiento de autoevaluación para aumentar la calidad de los servicios ofrecidos por aquellos hospitales. Se concluye que los pacientes tienen un buen servicio hospitalario sobre la base de factores como el respeto, cuidados especiales, servicios disponibles, servicios de alimentación, evidencias físicas y servicios en tiempo adecuado. Los resultados mostrados son semejantes a los resultados logrados en Singapur y EEUU con objetivos de investigación equivalentes<sup>(14)</sup>.

**Villegas (2010)** investigó acerca de una buena atención brindada por los profesionales de salud a los pacientes de un hospital de Colombia, con el objetivo de describir la calidad de atención brindada por estos profesionales desde la percepción de los usuarios externos, empleando un método no experimental, prospectivo, descriptivo y observacional en 300 personas. Al respecto se obtuvo como resultado que el 41% de evaluados refieren que volverán al establecimiento a recibir atención, principalmente por escasez de

recursos económicos antes que por calidad de los servicios. El 57 % refieren que perciben que la calidad de atención es oportuna y rápida<sup>(15)</sup>.

**Soares (2006)** estudió la calidad de atención de los médicos de un hospital de Venezuela, para su investigación usó el método cuantitativo descriptivo y de campo; además, aplicó un muestreo probabilístico de 304 participantes. Se halló que el 97.8 % de los pacientes percibe adecuada calidad de atención<sup>(16)</sup>.

**Estela y Amaya (2011)** evaluaron la atención en un hospital de El Salvador, para ello se utilizó el método descriptivo de carácter evaluativo, el cual permitió encuestar a pacientes y a personal de emergencia durante 5 días, llegando a la cifra de 80 pacientes (15%) y 28 colaboradores del servicio de emergencia. Después de analizar los resultados, se concluye que Emergencia del HNGN no tiene adecuadas instalaciones para dar una mejor calidad de atención, aunque es accesible su servicio a las pacientes. En cuanto a la calidad técnica, el 90% perciben que se cumplen las reglas de manejo. En el cual respecta a la continuidad de los servicios brindados, el 82 % fue influido por acciones no apropiadas de los trabajadores, ello perjudica la atención. Asimismo, el 94% de los clientes internos y externos perciben mala infraestructura, 86% perciben de 15 a 30 minutos en demora en la atención, y el 56% perciben demora entre 30 y 60 minutos en la entrega de medicamento<sup>(17)</sup>.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Amaya (2007)** estudió el clima organizacional y buena atención en un Centro de Salud de Lima, para ello utilizó un diseño de tipo no experimental, descriptivo, transversal. La finalidad primordial fue determinar y analizar el clima organizacional del Centro de Salud por medio de una mejor visión de los clientes, las dificultades y factores que afectan la calidad del servicio. El clima organizacional se evaluó con el cuestionario WES a 55 colaboradores, quienes representan el 86% del total de los colaboradores. Se evaluó también a 45 pacientes externos. Se finaliza con el clima organizacional siendo visto como inadecuado por el 50.2% de los colaboradores, y 70.2% de pacientes no perciben calidad en la atención<sup>(18)</sup>.

**Uriol (2010)** estudió los factores relacionados de satisfacción del paciente externo sobre la atención ofrecida de la Sede Central Dos de Mayo siendo comparada con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roecon. Para la investigación usó un diseño transversal y descriptivo. Un total 150 sujetos conformaron la muestra. Se concluye que el agrado de los pacientes externos cuentan con un nivel de expectativas aceptables; no obstante, los pacientes de la sede central cuentan con niveles más altos de dominio de agrado<sup>(19)</sup>.

**Timaná (2012)** analizó la percepción del paciente externo sobre la calidad de atención brindados en un Hospital de Lima – Callao. El método empleado fue prospectivo transversal. La muestra estuvo conformada por 314 pacientes, se empleó un muestreo no probabilístico intencional. Los resultados refieren que el servicio de emergencia es percibida como buena en un 48 % como regular en el 45 %; además, en la dimensión estructura el 58.3 % de los atendidos refiere que la atención es media y el 31.5% que es mala; en la magnitud del desarrollo referente a la calidez, el 56.7 % refiere que es media la atención del hospital; y en la capacidad de respuesta el 71 % la percibe como negativa<sup>(20)</sup>.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción del servicio**

Para toda organización es imprescindible la satisfacción del consumidor para obtener un espacio en el pensamiento de ellos, por lo tanto, en el mercado. La satisfacción se asume como frecuencia en el ánimo de los clientes que trae comparación el rendimiento percibido de su servicio. Un cliente complacido es leal, la divulgación es gratuita, publicando a otros sus experiencias positivas con el servicio. Asimismo, desarrolla en él una participación en el mercado, logrando que el consumidor complacido deje la competencia<sup>(13)</sup>.

De tal manera, el cliente queda complacido y apunta el agrado percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción, observando el agrado por el nivel en que se ven perspectivas previas del cliente, mientras el rendimiento dado es el resultado sobrentendido como mediador entre expectativas y satisfacción<sup>(13)</sup>.

En los siguientes apartados nos aproximaremos a la conceptualización de la satisfacción del servicio desde su origen, su evolución y desde la actual propuesta de definición, así como las teorías que están detrás.

#### **2.2.1.1. Origen y evolución del término satisfacción**

El término satisfacción, se ha ido creando y recreando conforme pasó tiempo. En los 70' la producción científica de la satisfacción ascendió a 500 estudios<sup>(21)</sup>.

No obstante, las relaciones de las últimas décadas, algunos autores sostienen que la investigación del constructo de satisfacción ha cambiado. De manera, observamos que mientras en los 70' las investigaciones sobre satisfacción estaban orientadas a determinar cambios que interponen en el desarrollo de su formación, en los 80' se estudian las consecuencias de su proceso<sup>(21)</sup>. En la actualidad se opta por enmarcar el término satisfacción en el paradigma de la desconfirmación, el mismo que pasaremos a explicar en el siguiente apartado.

### **2.2.1.2. Teoría de la satisfacción**

La teoría de la satisfacción del consumidor se suele observar desde una mirada del análisis de la probabilidad del consumidor del servicio, y en las repercusiones de compra en el consumidor. En una muestra de la desconfirmación de las expectativas, Oliver<sup>(22)</sup> afirma que los consumidores observan previsiones y expectativas sobre el desarrollo y la disponibilidad de un servicio. Viendo el desarrollo y el resultado final se va aclarando, el consumidor compara las expectativas con la realidad. Si la realidad fuese mejor que las expectativas, surge una aprobación, lo que se conoce como “satisfacción”. Por lo tanto, si la realidad fuera menos de lo que el consumidor esperaba sería una insatisfacción. Si, probablemente, las expectativas fueran las mismas a la realidad, muy poco interés tendrá en el mercado.

### **2.2.1.3. Definición de satisfacción**

A continuación, mostraremos una serie de definiciones entre las que se encuentra la de Oliver, autor en el que esta investigación se basa teóricamente, y de otros autores que nos permitirán tener una mirada más amplia de la definición de la satisfacción.

Una de las acepciones que sostiene la Real Academia Española (RAE) respecto al término satisfacción<sup>(23)</sup> es “sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad” la definición que no se opone a la teoría de Oliver y que, además de no oponerse es la más general y, por lo tanto, las armoniosa con las demás definiciones. La presente tesis adopta esta definición, agregando “al haber recibido un servicio” para contextualizarla a nuestro problema.

Por su parte, Howard y Sheth<sup>(24)</sup> sostiene que la satisfacción es el estado cognitivo de una recompensa recibida a una inversión realizada deriva a una adecuación o inadecuación.

Hunt<sup>(25)</sup> refiere al respecto que es una prueba da a conocer si su experiencia, sobre si el consumo es mejor de lo que se esperaba.

Oliver<sup>(22)</sup> considera que es el estado psicológico final resulta una sensación de las expectativas de unos previos sentimientos acerca del consumo.

Por su parte, Churchill y Suprenant<sup>(26)</sup> consideran que la satisfacción representa un conjunto de respuestas al obtener un producto del servicio que son comparadas, el consumidor, obtiene sus consecuencias esperadas.

Swan, Trawick y Carroll<sup>(27)</sup> sostienen un juicio evaluado que evalúa si el servicio está asociada a un resultado positivo o negativo, o si el servicio puede sustituirse o no.

Westbrock y Reilly señalan que es una respuesta emocional brindada por una evaluación cognitiva donde está la mirada en el objeto, acción y condición se compran con obligación y querer del consumidor.

Cadotte, Woodruff y Jenkins<sup>(28)</sup> consideran que la satisfacción es desarrollada de tal punto que la evaluación de un mejor uso.

Tse y Wilton<sup>(29)</sup> plantean una definición más segura de las percepciones, dando a conocer una mejor respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el último resultado del producto tras su consumo; proceso multidimensional y dinámico.

#### **2.2.1.4. Factores asociados**

No es desconocido que la satisfacción de los consumidores es dependiente a la atención brindada como la atención recibida de los individuos mediante los servicios brindados, y que hay asociación con conductas de salud, el cuidado previo, el estado de salud del individuo y la tolerancia al tratamiento<sup>(21)</sup>.

Sin embargo, además de estos factores existen otros como la satisfacción con el servicio dental o estomatológico está visto por las condiciones que se ve en el consultorio. Para una mejor representación y satisfacción en los usuarios, los ambientes deben presentarse limpios, mobiliario y equipo, mantenimiento del aire acondicionados o ventilador, tanto la como el pintado de las paredes y los techos<sup>(30)</sup>.

Existe una actual polémica respecto a la relación satisfacción - sexo. Son algunos estudios que señalan que el sexo femenino son aquellos que señalan un recibimiento positivo odontológico; no obstante, otros estudios demuestran que esa asociación no existe<sup>(30)</sup>.

Las personas sin estudios y de bajo nivel económico son las que reportan un nivel muy alto de satisfacción debido a causa de un minúscula expectativa<sup>(30)</sup>.

Obstáculos como el idioma, falta de economía, falta de estudios es la desconfianza por parte del indígena y la falta de capacitación de los odontólogos hacia este grupo indígena, son factores que determinan insatisfacción de pacientes pertenecientes a las razas minoritarias<sup>(30)</sup>.

### **2.2.2 Calidad del servicio**

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema de más de cuarenta años por la literatura, su definición, interpretación y evaluación compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo<sup>(31)</sup>.

#### **2.2.2.1. Definición de calidad**

En los últimos tiempos la evaluación de calidad de atención es pieza primordial para el profesional de la salud depende de ello su buena calidad de atención. Sin embargo, ¿qué es calidad de atención o de servicio? A propósito de ello, Donabedian en 1966 intentó entender mejor a la calidad insertando a las tradicionales definiciones de calidad indicadores observables y verificables, tales como estructura, proceso y resultados. Sugiere que el desarrollo de los procesos es responsable de los resultados con eficacia e impacto (calidad). Es utilizada para ser evaluada una satisfacción odontológica, siendo evaluada las áreas de espera y el aseo donde es expuesto a los pacientes<sup>(10)</sup>.

El párrafo anterior no nos da luces clara sobre la definición de satisfacción, pero sí nos dirige a definirla de manera objetiva teniendo en cuenta indicadores observables. Ahora que sabemos que la calidad tiende a ser definida de manera objetiva (pero con implicancias inevitablemente subjetivas), es necesario mencionar en segundo momento que no son muchos los conceptos



que se utiliza con el tiempo y frecuencia como el de la indeterminación de la calidad<sup>(32)</sup>.

El vocablo "calidad" se utiliza en la vida, a las personas o a las relaciones humanas, como a los bienes en los servicios. Ambigüedad que solapa ideas, modelos y propuestas tan diversas que exigen una sólida clarificación<sup>(32)</sup>.

Al respecto Santos<sup>(32)</sup> señala que la calidad concentra un amplio abanico de acepciones y genera un sinnúmero de trampas, dinero, decisiones, intereses, deseos y prejuicios.

Una definición ampliamente generalizada y consensuada es la sostenida por Fernández<sup>(33)</sup>, quien refiere que el término "calidad" involucra la manera en que la empresa satisface todos los requerimientos específicos de sus consumidores, así como todo contacto con estos, contribuyendo a la imagen que construyen los consumidores respecto a la empresa.

Es importante revisar también los puntos vinculados con la calidad en la prestación de un servicio. En 1980 salió a la luz una definición que hasta la actualidad ha generado impacto: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al cliente el mayor bienestar luego de valorar el balance de ganancia/pérdida implicadas en el proceso". Posteriormente, la International Organization for Standardization (ISO) presentó la siguiente definición: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". En este sentido al analizar la definición de calidad de la atención en salud es necesario considerar los aspectos de: destrezas y conocimientos del personal de salud; continuidad, rapidez y accesibilidad en las atenciones; información y comunicación empleando un lenguaje amigable; respeto, amabilidad y cortesía; así como inspirar seguridad y confianza en la atención. Por otro lado, el factor "calidad subjetiva" concentra los aspectos relacionados a la amabilidad, empatía y percepción del tiempo de consulta<sup>(34)</sup>.

Para efectos del marco teórico de referencia respecto al término calidad, esta investigación adopta la definición que nos ofrece la RAE, esta señala que

calidad es aquel atributo o atributos inherentes a algo, que posibilita hacer una valoración como producto de la relación expectativa realidad<sup>(23)</sup>.

Es precisamente el objetivo de “Juzgar el valor” de los servicios lo que nos motiva a emprender la presente investigación.

#### **2.2.2.2. Evaluación de la calidad**

Cuando se intenta medir la calidad en los servicios sanitarios instrumentos consensuados se está haciendo más objetiva la evaluación. A continuación, tres dimensiones medibles: la calidad científica técnica; la satisfacción de los clientes; y la accesibilidad al servicio. Entonces, la satisfacción del cliente es un indicador versátil; puesto que es la medida de la atención médica y sus resultados se ajustan a las expectativas del cliente. El componente técnico de la atención hace referencia a la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica para obtener un máximo beneficios para la salud del cliente, reduciendo así significativamente sus riesgos. La satisfacción de los usuarios tiene implicancias a nivel interpersonal, en las que se manifiestan el conjunto de características cualitativas de las relaciones de los seres humanos, es decir, entre los profesionales de la salud, los demás miembros del equipo y el cliente. El tercer componente está constituido por el ambiente o entorno donde se desarrolla el proceso de atención<sup>(34)</sup>.

#### **2.2.2.3. Factores que influyen en la actitud negativa en la atención a pacientes**

La percepción de calidad de un servicio puede verse enormemente mermada si es que en el servicio brindado se percibe una actitud negativa por parte del profesional. Los factores que influyen negativamente en las actitudes en los odontólogos o personal que brinde esos servicios son<sup>(30)</sup>:

- Fatiga ocasionada por inadecuadas posturas corporales al laborar.
- Sobrecarga laboral
- Particulares características de los usuarios, tales como aquellos con impedimentos físicos
- Altos niveles de ansiedad

- Baja disposición de colaboración de los pacientes

Otro factor importante está representado por los elementos sociodemográficos del paciente, tales como etnia, economía, escolaridad, sexo y edad, dado que estos influyen en la expectativa y percepción de la calidad de los servicios sanitarios<sup>(30)</sup>.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

**Satisfacción del servicio recibido:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad al haber recibido un servicio.<sup>(18)</sup>

**Percepción de calidad del servicio ofrecido:** Es aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a un servicio recibido, que permiten juzgar su valor como producto de la relación expectativa realidad<sup>(23)</sup>.

## **2.4 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

El máximo grado de error que se considera para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), mediante la significancia o el error de Tipo I, es el valor convencional del 5% ( $\alpha=0.05$ ). A continuación, se establecen las hipótesis correspondientes a la presente investigación.

### **2.4.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre satisfacción y percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador.

## **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

Hi 1: Existendiferencias estadísticamente significativas en la percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.

Ho 1: No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.

Hi 2: Existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.

Ho 2: No existen diferencias estadísticamente significativas en la percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.

Hi 3: Existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.

Ho 3: No existen diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según sexo.

Hi 4: Existe diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.

Ho 4: No existe diferencias estadísticamente significativas en los niveles de satisfacción de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador, según edad.

## 2.5 Identificación de variables e indicadores

### 2.5.1. Definición operacional

1.- Variable independiente : Satisfacción del cliente

2.- Variable dependiente : Percepción de la calidad

### 2.5.2. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Alternativas	Escala de medición
Satisfacción del servicio recibido	1. Accesibilidad y oportunidad 2. Información recibida. 3. Seguridad y privacidad. 4. Eficacia en la atención. 5. Trato personal. 6. Instalaciones 7. Atención general.	Puntaje total obtenido en el Cuestionario de Satisfacción	1 - 15	1. Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho	Ordinal
Percepción de calidad del servicio recibido	1. Tangibilidad 2. Confiabilidad 3. Seguridad 4. Empatía	Puntaje total obtenido en el Cuestionario <u>Servqual</u>	1 - 22	1: Muy en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Un poco en desacuerdo 4: Indiferente 5: Un poco de acuerdo 6: De acuerdo 7: Muy de acuerdo	Ordinal
Sexo		Marcar en el 1 o 2 según su condición sexual.		1: Hombre 2: Mujer	Nominal
Edad		Marca alguna alternativa según su edad.		1: 18 a 21 2: 22 a 39 3: 40 a 54	Ordinal

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

El presente estudio fue de tipo descriptivo observacional.

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Este estudio se situó a un nivel cualitativo, puesto que las escalas de medición de las variables analizadas fueron nominales y ordinales.

#### **3.1.3 Diseño**

Se empleó un diseño no experimental, asociativo y descriptivo-correlacional. Es no experimental, puesto que no existe manipulación de variables ni se ha identificado variables independientes que actúen sobre variables dependientes; Es asociativa puesto que se procuró analizar la asociación funcional entre las covariables (satisfacción y percepción de calidad) empleando el chi-cuadrado para asociar las variables cualitativas; asimismo, es descriptiva-comparativa puesto que se procuró también describir y comparar las medias de cada una de las covariables en función al sexo y a la edad.

#### **3.1.4 Método**

La investigación realizada fue de tipo inductivo.

### **3.2 Población y muestra**

La población fue de 2000 pacientes que asistieron a la Clínica Multident entre el mes de enero y diciembre del año 2017. La estimación de dicha cantidad se hizo en diciembre del 2016, proyectando una cantidad de 2000 dado que fue la misma cifra que asistieron los años anteriores. El muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, puesto que se estableció un tamaño y una selección de sujetos de manera representativa, la misma que se describirá a continuación en dos etapas:

Etapa 1: Cálculo del tamaño muestral. El cálculo del tamaño de muestra fue procesado tomando en cuenta un 95% (1,96) de nivel de confianza, 0.05 de

margen de error, una prevalencia estimada de 0.5, y un tamaño de población finita de 2000 (Anexo 1), cuya fórmula resultó en 322 sujetos.

Etapa 2: Selección aleatoria. Para asegurar de que todos los participantes tengan las mismas probabilidades de ser elegidos, se estableció un intervalo de 6, dividiendo 2000 entre 322 ( $2000/322$ ), cuyo resultado es 6 aproximadamente. De esa manera, participarían los sujetos número 1, 7, 13, etc. Según el orden de llegada respetando el intervalo de 6. Para saber con cuál de los primeros 6 participantes empezar a realizar el conteo con intervalo de 6, se eligió de manera aleatoria al sujeto número 1, por lo que a partir de este sujeto se eligió a los demás participantes siguiendo el intervalo de 6.

En efecto, la muestra quedó conformada por 322 sujetos entre 18 a 54 años de edad, de ambos sexos (hombre y mujer).

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

La técnica empleada fue el uso de encuestas, las mismas que fueron aplicadas a los pacientes de la Clínica Dental Multident de Villa El Salvador que asistieron a consulta entre el mes de enero y diciembre del 2017. Antes de iniciada la atención se le tomaba la versión “E” (expectativa) del Cuestionario Serviquil y, luego de la atención, se le aplicaba la versión “P” (percepción real / contrastación con la realidad) del Cuestionario Serviquil, junto al Cuestionario de Satisfacción.

#### **3.3.2 Instrumentos**

##### **3.3.2.1. Cuestionario de Satisfacción**

###### **Descripción del instrumento**

Este cuestionario mide los niveles de satisfacción de los usuarios. La suma de las dimensiones que a continuación mostraremos da como resultado la satisfacción general del evaluado: (1) atención global; (2) trato del personal; (3) infraestructura, equipos y materiales; (4) seguridad y privacidad; (5)

accesibilidad y oportunidad; (6) información otorgada; y (7) eficacia en la atención.

Las primeras 5 áreas se agrupan en la dimensión “atención recibida”, conformada por 11 ítems. La sexta área en la dimensión “satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales”, conformada por 3 ítems. La séptima área es la dimensión “atención general”, conformada por 1 ítem.

A continuación, presentamos la tabla de categorización de las puntuaciones:

### **Categorías de los niveles de satisfacción global**

Puntuación	Nivel de satisfacción global
15-29	Muy insatisfecho
30-44	Insatisfecho
45	Indiferente
46-60	Satisfecho
61-75	Muy satisfecho

El protocolo del Cuestionario de Satisfacción puede revisarlo al final de esta tesis en el anexo 2.

**Validación del instrumento:** La validación del instrumento se realizó mediante la evaluación de su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual, cuanto más cercano sea al valor máximo, es decir el 1, es mayor la confiabilidad del instrumento evaluado. Asimismo, se consideran valores adecuados de confiabilidad cuando este valor del Alfa de Cronbach sea mayor a 0,7.

### **Evidencias de confiabilidad**

Para efectos de esta investigación, se analizó la consistencia interna de este instrumento por el método de Alfa de Cronbach, hallando los siguientes resultados:



### Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario de Satisfacción

Ítem	Alfa de Cronbach
1	.973
2	.973
3	.973
4	.973
5	.973
6	.973
7	.973
8	.974
9	.974
10	.973
11	.974
12	.974
13	.974
14	.974
15	.974
Total	.975

#### 3.3.2.2. Cuestionario Servqual

El Cuestionario Servqual mide calidad y está conformada por 5 dimensiones, representadas en 22 ítems de percepciones y expectativas<sup>(29)</sup>.

Su calificación se apoya en una escala de Likert de siete categorías, siendo siete la más alta y uno la más baja.

Se consideró usuario satisfecho, a aquel, cuya diferencia entre los puntajes entre percepción (P) y la expectativa (E) haya sido cero o algún número positivo; por otro lado, se considera usuario insatisfecho, cuando la diferencia sea un número negativo.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención percibida

Duración: 20 minutos (10 expectativas y 10 percepciones reales)

Dimensiones:

- Empatía: Esmerado en el servicio
- Seguridad: Relacionado a la cortesía, destrezas y conocimientos.
- Capacidad de respuesta: Disposición de atender con eficacia y con prontitud
- Confiabilidad: Cumplimiento del servicio que se le ofrece
- Tangibilidad: relacionado a infraestructura, equipos y aspecto físico del personal que los atiende

El protocolo del Cuestionario Servqual puede ubicarlo en el anexo 3

### **Validación del instrumento**

La validación del instrumento SERVQUAL fue realizado en nuestro país para diversos centros de salud de características similares, dentro de los cuales se encuentran los centros de salud odontológica como la del presente estudio.

El estudio de validación fue publicado el año 2012 por Cabello y Chirinos donde el análisis factorial encontró un 88,9 % de la varianza de las preguntas realizadas en consulta externa y de 92,5 % cuando las preguntas se realizaron en emergencia, lo cual indica una buena validez del instrumento. Asimismo, se encontró un Alfa de Cronbach fue de 0,984 cuando el instrumento se aplicó en consultorios externos y 0,988 cuando el instrumento se aplicó en emergencia. Estos valores indican una buena confiabilidad del presente instrumento.

## Evidencias de confiabilidad

En la presente investigación se analizó la consistencia interna de este instrumento por el método de Alfa de Cronbach, hallando los siguientes resultados:

### Confiabilidad por consistencia interna del Cuestionario Servqual

Ítem	Alfa de Cronbach
1	.991
2	.991
3	.991
4	.991
5	.991
6	.991
7	.991
8	.991
9	.991
10	.991
11	.991
12	.991
13	.991
14	.991
15	.991
16	.991
17	.991
18	.991
19	.991
20	.991
21	.991
22	.991
23	.991
24	.991
25	.991
26	.991

27	.991
28	.991
29	.991
30	.991
31	.991
32	.991
33	.991
34	.991
35	.991
36	.991
37	.991
38	.991
39	.991
40	.991
41	.991
42	.991
43	.990
44	.991
<hr/>	
Total	.991
<hr/>	

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

La presente investigación usó el programa estadístico SPSS 24. A continuación se describirá el tratamiento estadístico de los datos:

- Cálculo de medidas descriptivas para las variables sexo y edad: porcentajes.
- Cálculos de medidas descriptivas para las covariables: media, desviación estándar, varianza, curtosis, asimetría, etc.
- Cálculo de la prueba de Kolmogórov-Smirnov de distribución normal.
- Cálculo de la U de Mann – Whitney para la comparación de las covariables según sexo.
- Cálculo de la prueba de H de Kruskal – Wallis para la comparación de las covariables según edad.
- Prueba de asociación de variables cualitativas: chi-cuadrado.

### **3.5 Aspectos éticos**

La presente investigación se ajustó a las consideraciones éticas que implica la realización de una investigación, en el sentido que las personas participantes del estudio lo hicieron voluntariamente. Asimismo, se guardará celosamente la confidencialidad de los datos obtenidos, utilizándolos únicamente con fines académicos para efectos del presente curso.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Características descriptivas de la muestra

Se presenta la distribución de la muestra en función al sexo y la edad. Con respecto al sexo, el 42.2% de los participantes del estudio son mujeres y el 56.8% hombres. Por otro lado, el 14.3% de los evaluados pertenece al grupo etario entre 18 y 21 años, el 68.6% al grupo etario entre 22 a 39 años, mientras que el 17.1% al grupo etario entre 40 a 54 años(**Tabla 1**)

**TABLA N°1**

**Distribución de la muestra según sexo y edad**

Variable	n	%
<b>Sexo</b>		
Hombre	183	56.8
Mujer	139	43.2
<b>Edad</b>		
18 a 21 años	46	14.3
22 a 39 años	221	68.6
40 a 54 años	55	17.1
Total	322	100.0

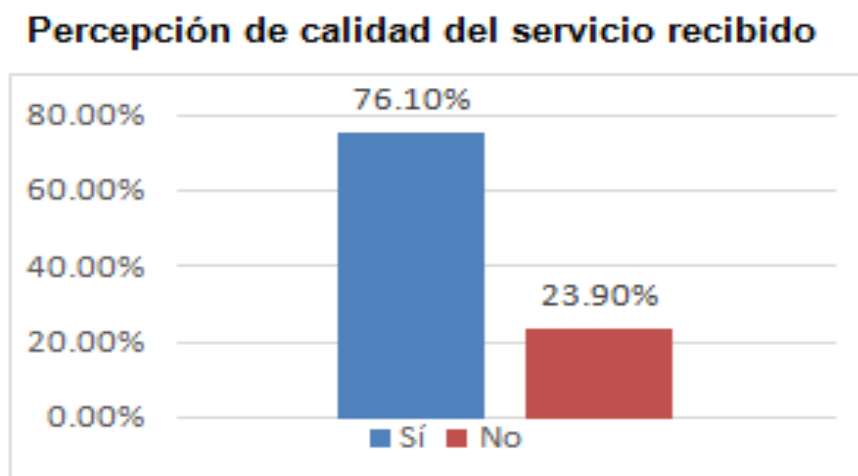
Fuente: Creación propia (Pariguana y Quiñones, 2018)

## 4.2. Análisis de la percepción de calidad del servicio

### 4.2.1. Niveles de la variable percepción de calidad del servicio recibido

Se observa que el 76.1% de los participantes perciben la calidad de los servicios recibidos, mientras que el 23.9% no la perciben(Figura 1).

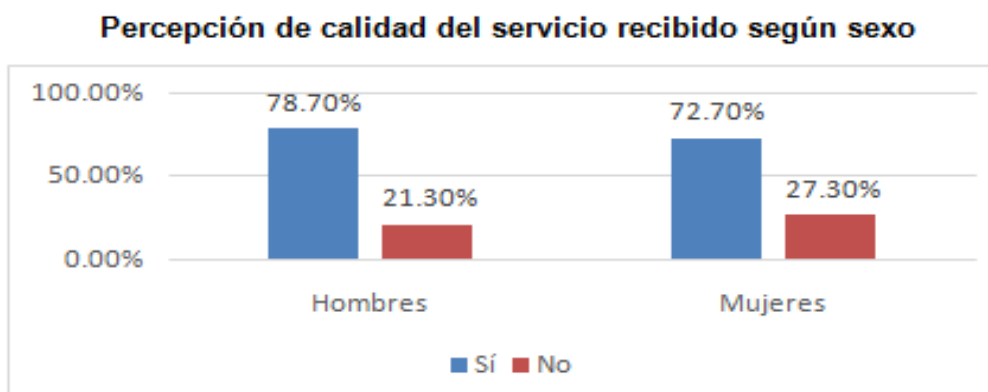
FIGURA N°1



### 4.2.2. Percepción de calidad del servicio según sexo

Se puede apreciar que el 78.7% de hombres percibe calidad en los servicios, mientras que las mujeres hacen lo propio en un 72.7%. Asimismo, se observa un nivel de significancia ( $p=.210$ ) superior a .05, lo que indica que no existen diferencias respecto a la percepción de calidad del servicio recibido entre hombres y mujeres(Figura 2).

FIGURA N°2



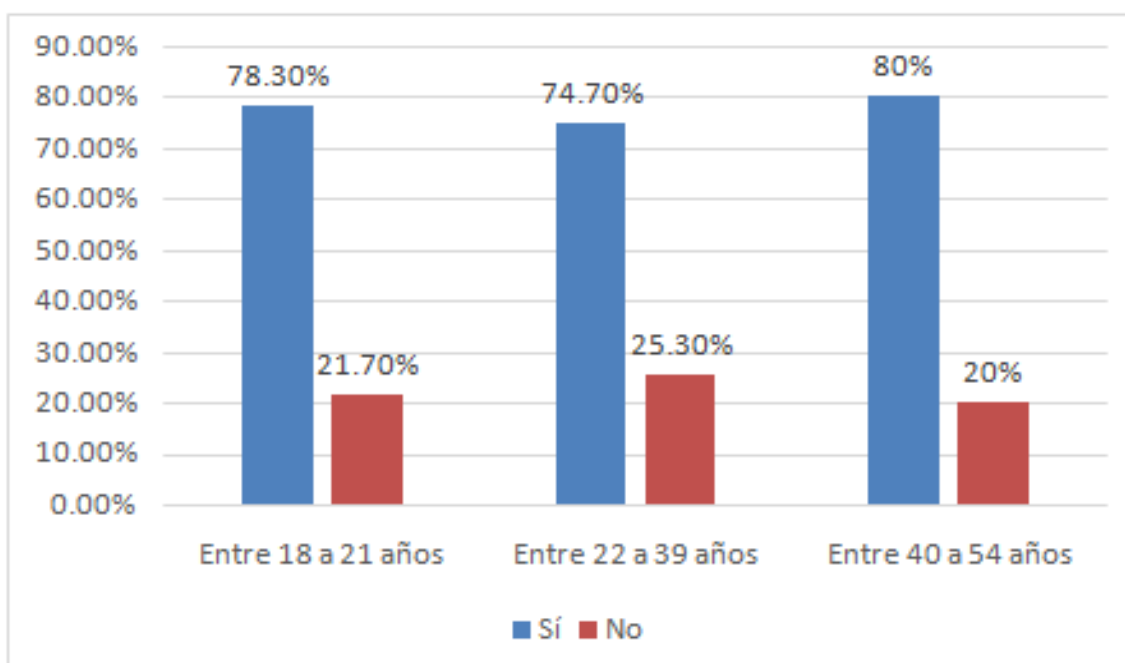
\*Análisis de diferencia (U Mann Whitney,  $p=.210$ )

### 4.2.3. Percepción de calidad del servicio según edad

Se observa que el 78.3% de pacientes entre 18 a 21 años percibe calidad en los servicios recibidos, el 74.7% y el 80% de personas entre 22 a 39 años y entre 40 a 54 años percibe lo mismo, respectivamente. Además, se aprecia un nivel de significancia ( $p=.661$ ) superior a .05, lo que se entiende que no existen diferencias entre las diferentes edades según la variable percepción de calidad del servicio recibido(**Figura 3**).

FIGURA N°3

#### Niveles de percepción de calidad del servicio recibido según edad



\*Análisis de diferencia (Kruskal Wallis,  $p=.661$ )

### 4.3. Análisis de la satisfacción del servicio recibido

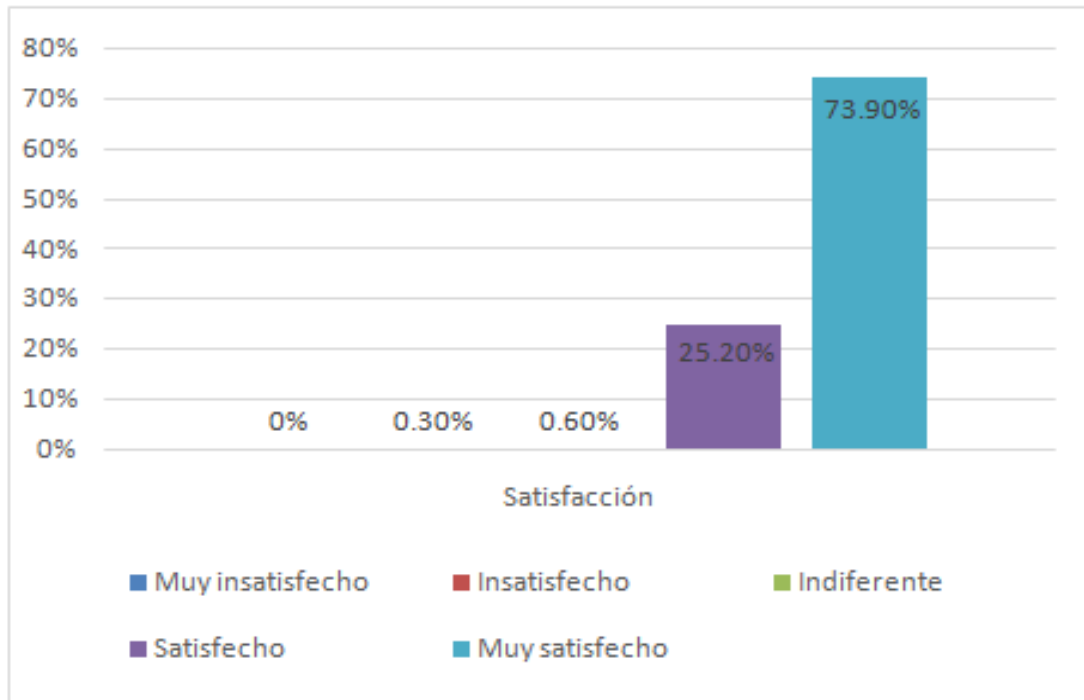
#### 4.3.1. Niveles de satisfacción del servicio recibido

Se observa que el 73.9% de los participantes presenta niveles muy satisfechos en cuanto a los servicios recibidos, y el 25.2% niveles satisfechos, sumando entre ambos 99.1%; por otro lado, los niveles muy insatisfechos, insatisfechos e indiferentes no superan el 1%,(**Figura 4**).



FIGURA N°4

Niveles de satisfacción del servicio recibido

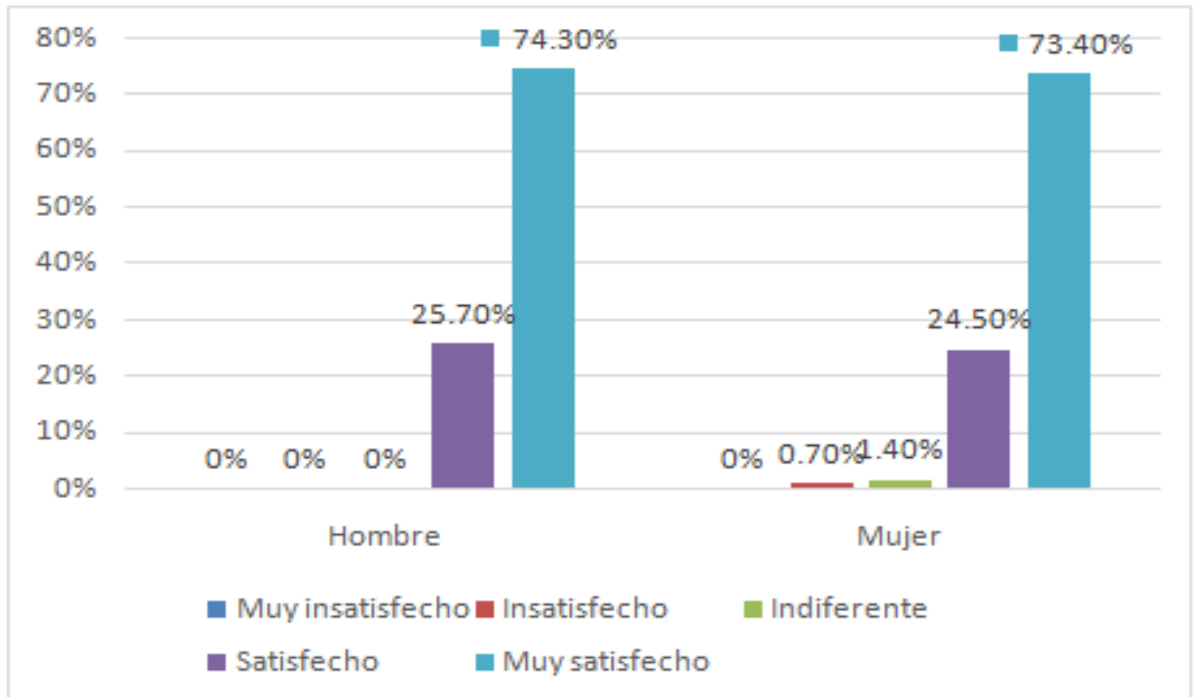


4.3.2. Niveles de satisfacción del servicio recibido según sexo

Se aprecia niveles de satisfacción muy semejantes entre cada categoría según sexo. En los hombres destaca que ningún participante presente niveles muy insatisfechos, insatisfechos ni indiferentes; mientras que en las mujeres tampoco existen participantes muy insatisfechos, pero sí insatisfechos con 0.70% e indiferentes con 1.4%. Asimismo, se observa un nivel de significancia ( $p=.764$ ) mayor de .05 lo cual indica que no existen diferencias según sexo respecto a la variable satisfacción. (Figura 5)

FIGURA N°5

Niveles de satisfacción del servicio recibido según sexo



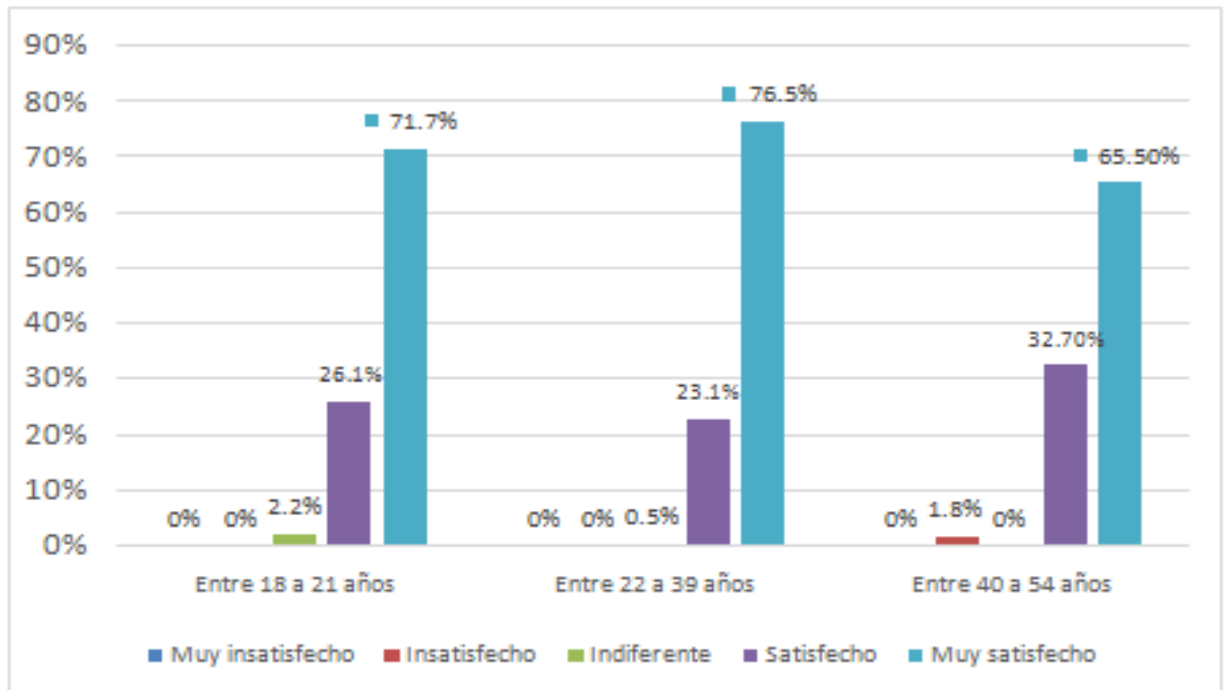
\*Análisis de diferencia de grupos (U Mann Witney,  $p=.764$ )

4.3.3. Niveles de satisfacción del servicio recibido según edad

Se observa que en los 3 grupos etarios se considera la categoría muy satisfecho como la de mayor porcentaje, seguidas de la categoría satisfecho. En la tabla 18 observamos un nivel de significancia ( $p=.217$ ) mayor de .05 lo que indica que no existen diferencias según edad respecto a la variable satisfacción del servicio recibido. (Figura 6)

FIGURA N°6

Niveles de satisfacción del servicio recibido según edad



\*Análisis de diferencia (Kruskal Wallis,  $p=.217$ )

4.4. Análisis de asociación

Se muestra el resultado de la asociación de la variable Calidad del servicio percibido y la satisfacción. Como el valor de significancia ( $p=.015$ ) es menor a .05 rechazamos la hipótesis nula. Es decir, existe asociación entre la percepción de calidad y satisfacción de servicio. (Tabla 2)

**TABLA N°2**

**Asociación entre percepción de calidad del servicio recibido y satisfacción del servicio recibido.**

Calidad del servicio		Satisfacción del servicio				Total
		Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Si	n	0	1	56	188	245
	%	0,0	0,3	17,4	58,4	76,1
No	n	1	1	25	50	77
	%	0,3	0,3	7,8	15,5	23,9
Total	n	1	2	81	238	322
	%	0,3	0,6	25,2	73,9	100,0

X<sup>2</sup> (Chi Cuadrado<sup>2</sup>), p=.015

Nivel de significancia p<.05

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Discusión

El más grandes reto que actualmente enfrenta y enfrentará el sector salud, es el de optimizar sus niveles de calidad en los servicios de salud, un tópico que preocupa a toda Institución Prestadora de Salud.

Respecto a la asociación entre satisfacción del servicio recibido y percepción de calidad del servicio recibido en pacientes de la Clínica Multident, nuestros resultados nos reportan que no existe una asociación entre las mencionadas variables; pero, ¿esto a qué se debe? Valencia<sup>(35)</sup>, respecto al tema, sostiene que la satisfacción es una variable que, mediante el cuestionario que se les aplico, puede generar consciencia de lo que le están evaluando, pues cada ítem (pregunta) hace alusión a ello. Sin embargo, la calidad tiene una forma de medirse, por medio de doble encuesta, que hace casi imposible que el evaluado se dé cuenta, pues para hallar el nivel de percepción de calidad se deben comparar los dos cuestionarios y restar el puntaje de “percepción” al puntaje de “expectativa”. Esto indica que la satisfacción es una evaluación consciente y la calidad una evaluación inconsciente (entendida como “no consciente” o “sin darse cuenta”). Esta puede ser una posible respuesta.

Otra perspectiva, sostenida por Cabello y Chirinos<sup>(31)</sup>, respecto a la teoría de calidad, refiere que ésta es el resultado de comparar las expectativas que una persona tiene sobre un producto o un servicio y su posterior evaluación una vez adquirido, si lo real es parecido a lo que se imaginaron entonces hay percepción de calidad, pero si la expectativa es demasiado alta y lo real no supere las expectativas, entonces no hay “percepción de calidad”. Frente a este escenario, la subjetividad puede ser un factor que interrumpa la verdadera calidad del servicio, es decir, que el servicio pudo ser muy bueno, pero si la persona creía que el servicio implica un trato casi “divino”, propia de las clínicas más lujosas de Dubái, entonces por más bueno que sea el servicio, el paciente no tendrá una “percepción de calidad”. Mientras que, respecto a la satisfacción, su medición es más objetiva, sin que se involucren expectativas, por ello asociar dos variables de diferentes naturalezas una más subjetiva que la otra,

es difícil y se corre el riesgo de reportar resultados como el que mostramos, no hay asociación.

Finalmente, una tercera explicación a estos resultados se enmarca en el factor sociocultural. Una persona otorga valor a algo en función a la comparación de un prototipo. Por ejemplo, pacientes con mayor poder adquisitivo pertenecientes al distrito de San Isidro, acostumbrados al servicio médico del extranjero y a las ofrecidas por las clínicas de mayor prestigio en nuestro país, construyen un esquema mental de “cómo debería de ser el servicio en una clínica” (expectativa), diferente al esquema mental que pueden construir personas de menor poder adquisitivo, acostumbrados a la atención del servicios estatales de salud y al de pequeñas clínicas, muchos de ellos viviendo en distritos de los conos, tales como Villa El Salvador. Estos últimos, probablemente no contaron con las experiencias de los primeros y, por lo tanto, construyeron un prototipo mental diferente; entonces, podrían considerar un servicio de calidad en base a menos factores, como puntualidad y eficacia; mientras que los primeros podrían incluir muchos más aspectos. En consecuencia, muchos pacientes podrían no percibir calidad en los servicios, pero sí sentirse satisfechos, pues cubrieron una de sus necesidades; mientras que otros pacientes podrían considerarse satisfechos siempre y cuando perciban calidad en los servicios. Esto indicaría que un sujeto puede cubrir una necesidad (satisfacción) con diferentes niveles de calidad percibida, por ello la nula asociación entre dos variables que parecían estar estrechamente asociadas.

Esto obliga a pensar en que los servicios en salud que se están ofreciendo cubren necesidades y por ello se tiene un alto número de pacientes y, tal vez, altos niveles de satisfacción (por el solo hecho de cubrir su necesidad), sin embargo, este número alto de pacientes no debe hacer que se asuma que los servicios que se brindan son de calidad, para ello es necesario otro tipo de medida con la finalidad de mejorar cada vez más la calidad de los servicios ofrecidos.

Respecto al objetivo específico 1, niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, el presente estudio reportó un 76.1% percepción de calidad

favorable. Estas cifras son semejantes, e incluso ligeramente superiores a las encontradas en estudios como los de Villegas<sup>(15)</sup>(57%), Soares<sup>(16)</sup> (97.8%), Amaya<sup>(18)</sup>(70.2%), Timaná(20)(48%), entre otros. Como bien se señaló en párrafos anteriores la medición de calidad es bastante compleja mediante métodos cualitativo, por sus sustanciales particularidades subjetivas. Además, cabe resaltar también que, no se usó el mismo instrumento en esos países que en el nuestro, dado que los instrumentos utilizados por esos autores no están estandarizados en nuestro medio. Estos altos niveles de percepción de calidad representan el buen trabajo sostenido por parte de la Clínica Dental Multident, preocupados por ofrecer un servicio de calidad al alcance de los pobladores de Villa El Salvador.

Respecto al objetivo específico 2, niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, no se halló diferencias entre mujeres y hombres respecto a la calidad percibida de los servicios recibidos. Entonces, queda demostrado que no importa de qué sexo sean los pacientes de esa clínica, la percepción de calidad es un fenómeno percibido de la misma manera tan por hombres como por mujeres<sup>(36)</sup>.

Respecto al objetivo específico 3, niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, no se halló diferencias entre grupos etarios respecto a la calidad percibida de los servicios recibidos. Quedando la edad no es una variable a tener en cuenta en la percepción de calidad de los servicios recibidos<sup>(13)</sup>.

Respecto al objetivo específico 4, niveles de satisfacción del servicio recibido, la presente investigación reportó 99.1% de respuestas entre satisfechas y muy satisfechas, semejantes e incluso un poco superior a los reportes de Uriol<sup>(19)</sup>, quien halló 95%, 91.8%, 86.6% en sus diferentes centros de salud. Este resultado es relativo, pues las investigaciones que reportan “satisfacción” de sus usuarios y colocan el nombre de la organización, esto es un grave riesgo de conflicto de interés, pues, como señala Alarcón<sup>(37)</sup>, se ven tentados a alterar los datos a su favor, a favor de su imagen, a favor de su marca.

En cuanto al objetivo específico 5, niveles de satisfacción según sexo, se halló diferencias entre mujeres y hombres respecto a la satisfacción, estando los hombres más satisfechos que las mujeres. Existen marcadas características en cómo se sienten respecto al servicio, aspecto a tener en cuenta. Muchas mujeres valoran más la higiene o la cortesía, mientras que los hombres se sienten más satisfechos con la simple eficacia del servicio<sup>(19)</sup>.

Respecto al objetivo específico 6, no se halló diferencias entre grupos etarios respecto a la satisfacción. Quedando en evidencia que adolescentes, jóvenes y adultos cuentan con un patrón semejante para medir la satisfacción respecto a los servicios que se ofrecen en la Clínica Multident.



## 5.2 Conclusiones

1. Respecto al objetivo específico 1, niveles de percepción de calidad de los servicios, se concluye que el 76.1% de los participantes perciben calidad de los servicios recibidos, mientras que el 23.9% no la perciben.

2. Respecto al objetivo específico 2, niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos según sexo, la conclusión es que tanto los hombres (78.7%), como las mujeres (72.7%) presentan semejantes niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, no habiendo entre sus medias diferencias ( $p>0,05$ ).

3. Respecto al objetivo específico 3, niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos según edad, la conclusión es que tanto el grupo etario entre 18 a 21 años (78.3%), de 22 a 39 años (74.7%) y de 40 a 54 años (80%), presentan semejantes niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, no habiendo entre sus medias diferencias ( $p>0,05$ ).

4. Respecto al objetivo específico 4, niveles de satisfacción del servicio recibido, concluimos que el 73.9% de pacientes se consideran muy satisfechos y el 25.2% satisfechos con el servicio recibido, siendo ambas categorías las más altas.

5. Respecto al objetivo específico 5, niveles de satisfacción del servicio recibido según sexo, concluimos que el 74.3% de pacientes hombres y el 73.4% de pacientes mujeres se consideran muy satisfechos con el servicio recibido, habiendo diferencia entre las medias de ambos sexos respecto a la satisfacción de los servicios recibidos ( $p>0,05$ ).

6. Respecto al objetivo específico 6, niveles de satisfacción de los servicios recibidos según edad, la conclusión es que tanto el grupo etario entre 18 a 21 años (71.7%), de 22 a 39 años (76.5%) y de 40 a 54 años (65.5%), presentan semejantes niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos, no habiendo entre sus medias diferencias ( $p>0,05$ ).

7. Con respecto al objetivo general, no se encontró una asociación entre percepción de calidad del servicio recibido y satisfacción del servicio recibido ( $p=0,05$ ).

## **5.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda realizar más investigaciones que analicen la asociación de estas variables.
2. Se recomienda mantener las estrategias y recursos que promueven calidad de los servicios en la Clínica Multident.
3. Se recomienda que las estrategias para la mejora de la calidad percibida no hagan distinción entre hombres y mujeres.
4. Se recomienda que las estrategias para la mejora de la calidad percibida no hagan distinción entre grupo etario.
5. Mantener las estrategias y recursos que promueven satisfacción de los servicios de la Clínica Multident.
6. Realizar estrategias que, primero, reconozcan las necesidades de las mujeres para sentirse satisfechas en una Clínica Dental y, segundo, una vez identificadas sus necesidades, diseñar estrategias de atención que apunten a cubrir dichas necesidades.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas.

1. Giraldo Molina AM, Berbesi Fernández DY, Giraldo Molina AM, Berbesi Fernández DY. Key factors in the perception of the quality of dental services provided by undergraduate students. *RevFacOdontolUniv Antioquia*. junio de 2017;28(2):311-26.
2. Simmel G. Sobre la individualidad y las formas sociales [Internet]. Universidad Nacional de Quilmes: Intersecciones; 2002 [citado 17 de noviembre de 2018]. 464 p. Disponible en: <http://www.unq.edu.ar/catalogo/76-sobre-la-individualidad-y-las-formas-sociales.php>
3. El género: La construcción cultural de la diferencia sexual de Lamas, Marta: Miguel Ángel Porrúa/UNAM, México, D.F. 9789688425725 Softcover, 1st Edition - Arroyo Books [Internet]. [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/primer-edicion/g%C3%A9nero-construcci%C3%B3n-cultural-diferencia-sexual-Lamas/10774534934/bd>
4. Newsome PRH, Wright GH. Patient Management: A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J*. febrero de 1999;186(4):166-70.
5. Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kääriäinen R. Comparison of ideal and actual behavior of patients and dentists during dental treatment. *CommunityDent Oral Epidemiol*. diciembre de 1995;23(6):374-8.
6. Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica pr [Internet]. prezi.com. [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://prezi.com/tjxmiprkrjym/satisfaccion-de-los-pacientes-en-la-consulta-odontologica-pr/>
7. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves MJ, Bustos L. Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *Int J Odontostomatol*. 2012;6(3):275-80.
8. Andres A A-S, Cecilia Maria M-D, Maria Alejandra L-B, Adriana Carolina V-R, Leidy Dayanna R-E, Stefania P-S, et al. Determinantes da satisfação do atendimento odontológico em um grupo de pacientes atendidos na Clínica do Adulto da Faculdade de Odontologia da Universidade de Antioquia. *RevGerenc Polit Salud*. 2013;12(24):209-25.
9. García Espinoza. MR, Mendoza Zambrano EE. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. 2014 [citado 17 de noviembre de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/handle/123456789/117>

10. Portacio AB, Simancas AG, Franco KI, Caballero AD. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *DuazaryRevIntCienc Salud*. 2009;6(2):95-101.
11. Rodriguez-Montejo Y, Quintal R, Manzanilla N, Suchite S, Tho Euan D, Castillo Castillo H. Satisfacción de los usuarios de las clínicas odontológicas de la Universidad Anáhuac Mayab. *Rev Oral*. 2010;11(2):24-6.
12. Civera Satorres M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido [Internet] [Ph.D. Thesis]. Universitat Jaume I; 2008 [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/10357>
13. Buitrago González M. Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayaguez, Puerto Rico [Internet] [Thesis]. 2007 [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://dire.uprm.edu/handle/20.500.11801/221>
14. Cuevas C. Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales puertorriqueños [Tesis Doctoral]. [San Juan]: Universidad de Puerto Rico; 2004.
15. Cabascango K, Villegas A. Calidad de atención dada por el profesional de la salud a los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital San Vicente de Paúl (hsvp) durante el período noviembre el 2009 a agosto del 2010. 7 de julio de 2011 [citado 17 de noviembre de 2018]; Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/699>
16. Soares-Sousa M-F. Calidad de atención prestada por el personal médico del servicio de emergencia «Dr. Juan Briceño Agelvis» Hospital de Niños "J. M. de los Ríos [Internet] [Tesis de Postgrado]. [Caracas]: Universidad Católica Andrés Bello; 2006. Disponible en: [http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th\\_s\\_mention/especialista-en-gerencia-de-servicios-asistenciales-en-salud/orderby/th\\_s\\_author/sort/asc.html?page=2](http://w2.ucab.edu.ve/tesis-digitalizadas2/th_s_mention/especialista-en-gerencia-de-servicios-asistenciales-en-salud/orderby/th_s_author/sort/asc.html?page=2)
17. Estela Y, Amaya R. Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital Nacional Nueva Guadalupe [Tesis]. [San Salvador]: Universidad de El Salvador; 2011.
18. Amaya Fiestas MD. Clima organizacional y calidad de atención en el Centro de Salud San Miguel-DISA V. Lima ciudad: noviembre 2006-enero 2007. [Lima]; 2008.
19. Bustamante U, Ofelia P. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de Mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínico Roe, año 2009. *UnivNac Mayor San Marcos* [Internet]. 2010 [citado 17 de noviembre de 2018]; Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2468>

20. Timana Yenque LZ. Percepcion de la calidad de atencion por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrion - Callao. Perú. [Tesis]. [Lima-Peru]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
21. Landa-Mora FE, Francisco-Méndez G, Muñoz-Rodríguez M. Users satisfaction with dental care services provided at IMSS. Rev Medica Inst Mex Seguro Soc. abril de 2007;45(2):149-55.
22. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. J Mark Res. 1980;17(4):460-9.
23. Real Academia Española. Diccionario Usual. [Internet]. [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=PR86p7lwWDX2aVJHdLh>
24. Howard JA, Sheth JN. The theory of buyer behavior. New York: Wiley; 1969.
25. Hunt SD, Morgan RM. Relationship marketing in the era of network competition - ProQuest. Mark Manag. 1994;3(1):18.
26. Churchill GA, Surprenant C. An Investigation into the Determinants of Customer Satisfaction. J Mark Res. 1982;19(4):491-504.
27. Swan J, Trawick F, Carrol M, Hunt H. Nuevos hallazgos sobre Satisfacción del Consumidor. Bloomington: Universidad de Indiana. 1982. 15-22 p.
28. Cadotte E, Woodruff R, Jenkins R. Expectativas y Normas de Modelos de Satisfacción del Consumidor. Journalof Marketing Research. J Mark Res. 1987;24:305-14.
29. Tse D, Wilton P. Modelos de Satisfacción del Consumidor Formación: Una extensión. J Mark Res. 1988;25:204-12.
30. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cuba Estomatol. septiembre de 2015;52(3):255-67.
31. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Medica Hered. abril de 2012;23(2):88-95.
32. Santos M. Trampas en educacion: el discurso sobre la calidad [Internet]. 1.ª ed. Vol. 1. La Muralla; 2003 [citado 17 de noviembre de 2018]. 248 p. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-trampas-en-educacion-el-discurso-sobre-la-calidad/9788471337351/926329>
33. Fernandez R. Planificación y Control de Gestión. Buenos Aires: Editorial de la Universidad de Quilmes; 2003.

34. Morales Garcia MH, Priego Alvarez HR, Avalos Garcia MI. Aspectos técnico-afectivos de la práctica odontológica, valorados por el usuario en el proceso de la atención. Salud Quintana Roo. 2013;6(24):11-6.
35. Valencia Maza R. ¿ES RENTABLE MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE? TendInd. 2009;1-6.
36. Baron-Cohen S. La gran diferencia: cómo son realmente los cerebros de hombres y mujeres [Internet]. Dialnet. 2005 [citado 17 de noviembre de 2018]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=255479>
37. Alarcon R. Métodos y diseños de investigación del comportamiento. 2008.<sup>a</sup> ed. Universidad Ricardo Palma; 2008. 417 p.

## ANEXOS

### ANEXO 1



#### Calculo del tamaño muestral

Formula:

$$n = \frac{(Z\alpha^2) * (P * Q) * N}{(N-1) * E^2 + (Z\alpha^2) * (P * Q)}$$

$$n = \frac{(1.96\alpha^2) * (0.5 * 1-0.5) * 2000}{(2000-1) * 0.05^2 + (1.96\alpha^2) * (0.5 * 1-0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) * (0.25) * 2000}{1999 * 0.0025 + (3.8416) * 0.25}$$

$$n = \frac{1920.08}{4.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1920.08}{5.9579}$$

$$n = 322.2746269658772$$

**n = 322 sujetos**

Leyenda:

n= cantidad de sujetos para la muestra

N= cantidad de sujetos de la población

Z= nivel de confianza

p= prevalencia estimada

q= prevalencia no estimada

E= margen de error

## ANEXO 2



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

### Cuestionario de Satisfacción

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M - F      tipo de consulta: PC – PN – PR

	Muy Satisfecho	Poco Satisfecho	Indiferente	Poco Insatisfecho	Muy Insatisfecho
<b>Satisfacción respecto a la atención recibida</b>					
1 ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2 ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3 ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
4 ¿Cómo se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5 ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
6 ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7 ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
8 ¿Cómo se siente respecto al horario de atención?					
9 ¿Se siente satisfecho con el tiempo de espera para la atención?					
10 ¿Cómo se siente respecto a la confianza en la atención recibida?					
11 ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
<b>Satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales</b>					
12 ¿Se siente satisfecho con las Instalaciones de la Clínica?					
13 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14 ¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
<b>Satisfacción de la atención general</b>					
15 En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y servicios prestados?					
Puntos	5	4	3	2	1



## ANEXO 3



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

### Cuestionario Servqual - P

(Adaptado por Cabello y Chirinos, 2012)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Sexo: F  M  Servicio Recibido: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en la Clínica Multident. No hay respuestas correctas o erróneas, todas sus respuestas son válidas. No dedique mucho tiempo a cada frase, simplemente responda lo que considere se ajusta mejor a su forma de actuar, pensar o sentir.



N°	Items	1	2	3	4	5	6	7
1	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural y religiosa							
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente							
3	Que su atención en emergencia está a cargo del médico							
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico							
6	Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida							
10	Que el médico que le brinden tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que durante su atención en emergencia se respeta su privacidad							
12	Que el médico realiza una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Que el personal de emergencia la escuché atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención							
16	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de atención							
17	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Que el médico explique usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	Que la señalización de Emergencias (carteles letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención							
22	Que los ambientes de servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores							

## ANEXO 4



UNIVERSIDAD PRIVADA  
**SAN JUAN BAUTISTA**

### Cuestionario Servqual - E (Adaptado por Cabello y Chirinos, 2012)

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Sexo: F  M  Servicio Recibido: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES

Estimado usuario, califique entre 1 a 7 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas relacionadas con la atención que usted espera recibir en la Clínica Multident. No hay respuestas correctas o erróneas, todas sus respuestas son válidas. No dedique mucho tiempo a cada frase, simplemente responda lo que considere se ajusta mejor a su forma de actuar, pensar o sentir.

Nº	Items	1	2	3	4	5	6	7
1	Los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica, cultural y religiosa							
2	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad del problema de salud del paciente							
3	Que su atención en emergencia está a cargo del médico							
4	Que el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5	Que la farmacia de emergencia cuente con medicamentos que recetará el médico							
6	Que la atención en caja o en el módulo de admisión sea rápida							
7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida							
9	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida							
10	Que el médico que le brinden tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Que durante su atención en emergencia se respeta su privacidad							
12	Que el médico realiza una evaluación completa por el problema de salud por el cual es atendido							
13	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Que el personal de emergencia la escuchó atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Que el personal de emergencia le muestra interés en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante su atención							
16	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de atención							
17	Que el médico le explique a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Que el médico explique usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	Que la señalización de Emergencias (carteles letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes							
20	Que la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	Que la emergencia cuente con equipos y materiales necesarios para su atención							
22	Que los ambientes de servicio de emergencia sean limpios, cómodos y acogedores							

## ANEXO 5



### Matriz de consistencia

VARIABLES	PROBLEMAS	OBJETIVOS	INSTRUMENTOS
<p>Satisfacción del cliente</p> <p>Percepción de calidad del servicio</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la asociación entre la satisfacción y percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según sexo?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según edad?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios recibidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según sexo?</p> <p>¿Cuáles son los niveles de percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según edad?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la asociación entre satisfacción y percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador.</p> <p>Comparar los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según sexo.</p> <p>Comparar los niveles de satisfacción en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según edad.</p> <p>Describir los niveles de Percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador.</p> <p>Comparar los niveles de percepción de calidad de los servicios ofrecidos en pacientes de la Clínica Dental <u>Multident</u> de Villa El Salvador según sexo.</p> <p>Comparar los niveles de percepción de</p>	<p>Cuestionario de Satisfacción</p> <p>Cuestionario <u>Servicequal</u></p>