

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Administración de Negocios



EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA DENTAL DEL SUR DELGADO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA.

Tesis presentada por la Bachiller

Espinoza Villanueva, Diana Ledy

Para optar el Grado Académico de:

**Maestro en Administración de
Negocios**

Asesor: Dr. Delgado Nieto, John Alex

Arequipa – Perú

2018

ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Visto el expediente 20170000059271 presentado por la Bachiller ESPINOZA VILLANUEVA, Diana Ledy, solicitando dictamen de su Borrador de Tesis titulada "EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA DENTAL DEL SUR DELGADO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA", luego de revisarlo minuciosamente se emite el siguiente dictamen:

Aprobado (X)

Rechazado ()

OBSERVACIONES:

1. En el Capítulo IV deberá de realizar un análisis univariado y bivariado de sus variables e indicadores.
2. Deberá llevar a cabo un análisis de correlaciones entre los indicadores de la variable independiente con los de la variable dependiente.
3. Determinar niveles de satisfacción por cada indicador.

Es todo cuanto tengo que informar a Usted para su conocimiento y fines correspondientes.
Arequipa, 12 de enero del 2018

Atentamente,



Dr. Luis Vargas Espinoza
Código: 1697



Arequipa, 11 de abril del 2018

Señor:

Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica de Santa María
Presente.-

De mi especial consideración

Por medio del presente emito el dictamen correspondiente en atención a la Boleta N° 007 de nombramiento de Jurado Dictaminador.

Borrador de Tesis	:	"EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CLÍNICA DENTAL DEL SUR DELGADO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA"
Presentado por el (a) Bachiller	:	ESPINOZA VILLANUEVA, Diana Ledy
Para optar el Grado Académico de	:	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Dictamen	:	Aprobado

Atentamente



Dr. María A. Delgado Nieto

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa 12 de junio del 2018

Señor
Doctor Hugo tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María

Ref. Dictamen del Borrador de Tesis cuyo expediente es N° 20170000059271

De mi mayor consideración:

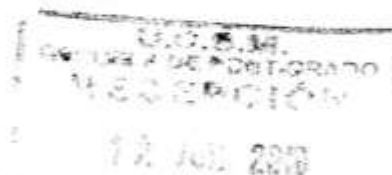
Me es grato dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle que habiéndose revisado el Borrador de Tesis Maestría Titulado **"EL IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLINICA DENTAL DEL SUR DELAGADO EN LA CIUDAD DE AREQUIPA"**, presentado por la *Bachiller*, ESPINOZA VILLANUEVA, Diania Ledy; soy de la siguiente opinión que el Borrador de tesis cumple con los requisitos mínimos para su sustentación.

Sin otro particular le hago llegar mi más alta estima personal.

Atentamente,



Dr. Jhon Ricardo Loayza Borja
Jurado Dictaminador



PRESENTACIÓN

El siguiente estudio tiene como objetivo determinar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental del Sur Delgado en la ciudad de Arequipa. Para lo cual se hizo uso de la técnica de Encuesta, siendo el instrumento utilizado el cuestionario, también se realizó un análisis de correlaciones para la contrastación de la hipótesis.



DEDICATORIA



A mis padres y mi hermano por el esfuerzo y el gran apoyo que me han brindado para sacar adelante esta investigación.

A mis docentes de la Escuela de Posgrado que con su enseñanza y ejemplo, han formado en mí un buen perfil profesional y humano.



AGRADECIMIENTOS



Agradezco primeramente a Dios, por darme la vida y permitir que sea parte de este momento importante.

También, agradezco el apoyo de mi madre, mi padre y mi hermano, que con su paciencia y consejos han sabido contribuir a mi desarrollo profesional.

A la Escuela de Postgrado, principalmente a sus docentes por su apoyo en la elaboración de este estudio.





“La calidad es ante todo prestar un servicio y satisfacer al cliente. Ocupémonos más del cliente y la calidad se ocupará de sí misma”.

Brian Codling



INTRODUCCION

La calidad de atención en salud es considerada una parte fundamental tanto para los involucrados en los temas de salud como para los administradores y gerentes, dado que de ella depende la satisfacción de los usuarios, los cuales son la parte central de toda organización.

El cumplimiento de las expectativas de los pacientes tiene una repercusión económica positiva para las entidades de salud, así como también en la salud de los pacientes, siendo de esta manera favorable en ambas direcciones.

En la presente investigación se analiza la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental del Sur Delgado, Arequipa 2017, a través de las distintas dimensiones encontradas para cada una de las variables. Posteriormente, se propone un plan de mejora, que permitirá mejorar la calidad de atención de la Clínica Dental.

Esta investigación se desarrolla en seis capítulos, detallados a continuación:

Capítulo 1, referido al planteamiento teórico donde se realiza la identificación y descripción del problema de investigación, se formulan los objetivos y preguntas de estudio, se realiza la justificación y la identificación de las variables.

Capítulo II, referido al marco conceptual, en este capítulo se realiza el desarrollo conceptual, el análisis de antecedentes, la definición de términos básicos y la formulación de hipótesis.

Capítulo III, titulado planteamiento operacional, es en este capítulo donde se da a conocer las técnicas e instrumentos a utilizar para la realización de la investigación, también incluye las estrategias de recolección de datos y el diseño de la investigación.

Capítulo IV, referido a los resultados. Este capítulo contiene la descripción de resultados y la contratación de hipótesis.

Capítulo V, Plan de mejora. Este capítulo contiene la propuesta de un plan de mejora, enfocado en los puntos críticos encontrados a través de la investigación.

Capítulo VI, contiene las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en Anexos se presentan aquellos documentos, formatos e instrumentos que complementan la información obtenida en el estudio.



RESUMEN

La presente investigación evaluó la Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción del Paciente de la Clínica Dental del Sur, Arequipa 2017. Se trabajó con una muestra de 190 pacientes de ambos sexos, y edades entre 18 – 84 años. Para la recolección de los datos se empleó la técnica de encuestas, con la utilización de un cuestionario basado en las distintas investigaciones de ámbito similar. La medición del cuestionario se realizó a través de la escala de Likert. Los resultados mostraron, entre otros que la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno física de la calidad de servicio, tienen una influencia positiva en la satisfacción de los pacientes, lo cual fue corroborado con los resultados obtenidos en la prueba del chi-cuadrado. A su vez se identificó los puntos críticos de la clínica que permitieron la elaboración de un plan de mejora

Palabras clave: calidad, satisfacción, paciente, clínica dental.

ABSTRACT

The present investigation evaluated the Influence of Quality of Service in Patient Satisfaction of Dental Clinic of the South, Arequipa 2017. We worked with a sample of 190 patients of both sexes, and ages between 18 - 84 years. The survey technique was used to collect the data, with the use of a questionnaire based on the different investigations of similar scope. The questionnaire was measured using the Likert scale. The results showed, among others that the human dimension, the technical dimension and the dimension of the physical environment of the quality of service, have a positive influence on the satisfaction of the patients, which was corroborated with the results obtained in the chi test. -square. At the same time, the critical points of the clinic that allowed the elaboration of an improvement plan were identified

Key words: quality, satisfaction, patient, dental clinic.

INDICE

PRESENTACION	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCION	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
2. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA	1
3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO.....	2
4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	2
5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	3
6. JUSTIFICACIÓN	3
7. VARIABLES	5
8. CUADRO DE VARIABLES	5
CAPITULO II	6
MARCO CONCEPTUAL	6
1. DESARROLLO CONCEPTAL.....	6
2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES.....	9
3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	15
4. HIPÓTESIS	16
CAPITULO III	17
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	17
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	17
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	18
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	20
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	20
CAPITULO IV	21
RESULTADOS	21

1. RESULTADOS	21
1.1 ANÁLISIS UNIVARIADO.....	22
1.2 ANÁLISIS BIVARIADO	26
1.3 ANÁLISIS DE CORRELACION	33
2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	35
CAPITULO V.....	42
PLAN DE MEJORA	42
1. SITUACION ACTUAL	42
2. PROPUESTA - PLAN DE MEJORA	44
CAPITULO VI.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
1. CONCLUSIONES	49
2. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS.....	54
ANEXO I.....	55
CRONOGRAMA DE TRABAJO	55
ANEXO II – MATRIZ DE CONSISTENCIA	56
ANEXO III.....	57
INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION	57
ANEXO IV.....	60
BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO	60
ANEXO V.....	61
BASE DE DATOS	61
ANEXO VI.....	64
ANALISIS DESCRIPTIVO POR CADA ITEM	64

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: CUADRO DE VARIABLES	05
TABLA 2 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS DE LOS PACIENTES	21
TABLA 3 VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO Y SUS DIMENSIONES	22
TABLA 4 VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y SUS DIMENSIONES	23
TABLA 5 INDICADORES DE LA DIMENSION TÉCNICA	24
TABLA 6 INDICADORES DE LA DIMENSION HUMANA.....	24
TABLA 7 INDICADORES DE LA DIMENSION ENTORNO FÍSICO.....	25
TABLA 8 INDICADORES DE LA DIMENSION RENDIMIENTO PERCIBIDO.....	25
TABLA 9 INDICADORES DE LA DIMENSION EXPECTATIVAS	26
TABLA 10 INDICADORES DE LA DIMENSION SATISFACCION.....	26
TABLA 11 TABLA CRUZADA DIMENSION HUMANA*SEXO	27
TABLA 12 TABLA CRUZADA DIMENSION TECNICA*SEXO	27
TABLA 13 TABLA CRUZADA DIMENSION ENTORNO FISICO*SEXO.....	28
TABLA 14 TABLA CRUZADA DIMENSION RENDIMIENTO PERCIBIDO*SEXO.....	28
TABLA 15 TABLA CRUZADA DIMENSION EXPECTATIVAS*SEXO	29
TABLA 16 TABLA CRUZADA DIMENSION SATISFACCION*SEXO.....	29
TABLA 17 TABLA CRUZADA DIMENSION HUMANA*EDAD.....	30
TABLA 18 TABLA CRUZADA DIMENSION TECNICA*EDAD	30
TABLA 19 TABLA CRUZADA DIMENSION ENTORNO FISICO*EDAD.....	31
TABLA 20 TABLA CRUZADA DIMENSION RENDIMIENTO PERCIBIDO *EDAD.....	32
TABLA 21 TABLA CRUZADA DIMENSION EXPECTATIVAS*EDAD.....	32
TABLA 22 TABLA CRUZADA DIMENSION SATISFACCION*EDAD	33

TABLA 23 CORRELACION ENTRE INDICADORES DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO CON LA VARIABLE SATISFACCION DEL PACIENTE.....	34
TABLA 24 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	35
TABLA 25 PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE PEARSON PARA LA CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	36
TABLA 26 RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN TÉCNICA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	37
TABLA 27 PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE PEARSON PARA LA CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN TÉCNICA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	37
TABLA 28 RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN HUMANA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	38
TABLA 29 PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE PEARSON PARA LA CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN HUMANA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	39
TABLA 30 RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN FÍSICA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	40
TABLA 31 PRUEBA DE CHI-CUADRADO DE PEARSON PARA LA CORRELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN HUMANA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	41

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción del paciente en la “Clínica Dental del Sur Delgado”?

2. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

A lo largo de los años la calidad de servicio en las instituciones ha obtenido una importancia relevante tanto a nivel nacional como internacional.

En lo correspondiente a la salud según el artículo 2 de la Ley de Salud Pública en el Perú dice que, toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Así mismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales. (LEY N° 26842 Ley General de Salud , 1997)

Por lo que disponer de los recursos materiales, insumos y equipos de calidad necesarios, que aseguren una atención eficiente y eficaz con calidad y calidez, no es solo una necesidad si no una obligación para las instituciones de salud.

Teniendo en cuenta que un buen servicio brindado puede encaminar de manera positiva a la Clínica dental, de tal manera que logre un posicionamiento sostenible, se

crea la necesidad de conocer y explicar la influencia de la calidad del servicio brindado en la satisfacción de los pacientes.

3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

3.1 Objetivo general:

Determinar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental estudiada.

3.2 Objetivos secundarios

- Definir la calidad de servicio en los servicios odontológicos.
- Caracterizar la satisfacción del paciente en los servicios clínicos.
- Establecer la influencia de la dimensión humana en la satisfacción de los pacientes de la clínica dental.
- Establecer la influencia de la dimensión física en la satisfacción de los pacientes en el caso de estudio.
- Establecer la influencia de la dimensión técnica en la satisfacción de los pacientes.
- Realizar un plan de mejora para la clínica dental estudiada.

4. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Pregunta General

¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la “Clínica Dental del Sur Delgado”?

4.2 Preguntas Específicas

- ¿Qué es la calidad de servicio en los servicios clínicos?
- ¿Cómo es la satisfacción de paciente en los servicios clínicos?
- ¿Cómo influye la dimensión humana en la satisfacción de los pacientes?
- ¿Cómo es el impacto de la dimensión física en la satisfacción de los pacientes?
- ¿Cómo es la influencia de la dimensión técnica en la satisfacción de los pacientes?
- ¿Cómo contribuir con la mejora de la calidad de servicio en la clínica estudiada?

5. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva – correlacional - explicativa. Es descriptiva porque se describen las variables, calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental del Sur Delgado, durante el año 2017. Es correlacional, porque busca establecer una relación entre las variables de estudio. Es explicativa por que se dará una explicación y análisis de los resultados obtenidos en las correlaciones encontradas.

6. JUSTIFICACIÓN

El sector de salud no ha sido exento que en las últimas décadas se han suscitado una serie de avances tecnológicos teniendo como principal punto las comunicaciones, logrando ciudadanos más informados que participan y reclaman por un buen servicio.

Teniendo en cuenta ello y sabiendo que los servicios de salud son dependientes de los pacientes que asisten a las mismas, es necesario brindar un servicio de calidad que englobe aspectos tanto técnicos, humanos y físicos que permita al paciente cubrir sus necesidades y expectativas en cuanto al servicio brindado.

Un paciente satisfecho, será un punto de partida del crecimiento y expansión de una clínica dental ya que una de las principales fuentes de marketing para los consultorios odontológicos es la publicidad boca a boca a través de recomendaciones.

Es por ello que desde el punto de vista institucional se da la importancia de conocer el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes, para poder tener una visión actual de la percepción de los pacientes respecto a la imagen que tienen de la clínica, permitiendo de esta manera proponer planes de mejora que contribuyan tanto a la clínica como al paciente.

Este plan debe establecer una relación entre la organización, su estructura, procesos y resultados de los servicios, con las necesidades de sus pacientes habituales y las condiciones del entorno, con un enfoque “centrado en el paciente” a través de un modelo de acceso, instalaciones-facilidades y cuidado diseñado para conocer las necesidades y preferencias de los pacientes. (Angus, Boutette, & Motta, 2000)

En el aspecto social este trabajo puede ser considerado como un aporte a los administradores de empresas que se desarrollan en el rubro de servicios de salud, específicamente en servicios odontológicos, dado que gracias a los resultados de la investigación ellos podrán orientarse y corregir los factores críticos de su organización, así como también fortalecer sus destrezas para que su calidad de servicio tenga una influencia positiva en la satisfacción de sus pacientes.

7. VARIABLES

7.1 Variable Independiente

Calidad de servicio

7.2 Variable Dependiente

Satisfacción del paciente

8. CUADRO DE VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	SUB-VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES	INSTRUMENTO
Estudiar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del paciente	Calidad de servicio	Dimensión técnica	Competencia Técnica	Escala de Likert 1-5	Cuestionarios
			Capacidad profesional		
		Dimensión humana	Cortesía: Sensibilidad: Credibilidad: Comunicación: Seguridad:		
			Entorno Físico		
	Satisfacción del paciente	Rendimiento Percibido	Resultados Desempeño	Escala de expectativas 1-5	Cuestionarios
		Expectativas	Percepción Motivación Expectativas		
		Satisfacción	Satisfacción		

Tabla 1: Cuadro de variables{ XE "Tabla 1\; Cuadro de variables" }

CAPITULO II

MARCO CONCEPTUAL

1. DESARROLLO CONCEPTUAL

1.1 Calidad de Servicio/ Atención

En la actualidad el término calidad ha cobrado importancia, dada su relación con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración entre otras; por considerarse que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización están vinculados a la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Por lo tanto es imprescindible definir y caracterizar el término calidad.

La palabra calidad tiene su origen del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa “que”. En el diccionario de la Real Academia Española se encuentra definida como, “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. (Real Academia Española, 2016)

Deming señala a la calidad como “el orgullo de la mano de obra” definida en términos de quien la valora». A su vez indica que “la mejora de la calidad se consigue con el control estadístico de todos los procesos”. (Cabello, 2001) (Ávalos, 2010)

Para Maxwell la calidad comprende: accesibilidad, equidad, relevancia a la necesidad, aceptabilidad social, eficiencia y efectividad. (Negro, y otros, 2004)

En cambio para Black la calidad abarca: efectividad, eficiencia, humanidad y equidad.

Sin embargo cuando tratamos la definición de calidad referida a los servicios de salud, la conceptualización del término puede variar.

Según IOM, la calidad de servicio en salud es: “Medida en que los servicios de salud para el individuo y para la población aumentan la probabilidad de obtener los

resultados esperados de salud basados en el conocimiento profesional del momento” (Institute Of Medicine, 2001)

Vanormalingen define calidad como: “un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgos para el paciente y un alto grado de satisfacción por parte del paciente”. (Vanormalingen, 1996)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando, un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del paciente

A su vez la OMS considera cinco atributos importantes referidos a la calidad de los servicios en salud, estos son: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud.

Según Donabedian (1998), el autor más conocido en este campo, menciona que son tres dimensiones de la calidad asistencial: La dimensión técnica, donde considera la aplicación de la ciencia y de la tecnología de manera que genere un máximo beneficio para el paciente reduciendo sus riesgos, esta dimensión implica la ejecución y cumplimiento de todos los procedimientos con destreza. La dimensión humana que comprende los valores y normas sociales que gobiernan la interacción de los profesionales con su equipo y sus pacientes. Estas normas son aplicadas de acuerdo a los dictados éticos, expectativas y aspiraciones de cada profesional. Finalmente, la tercera dimensión comprende las características del entorno o ambiente físico en el que se realiza la atención y se facilita la implantación de los procesos clínicos y técnicos. (Donabedian A. , 1998)

Donabedian (1966), propone medir la calidad asistencial de acuerdo a la estructura (recursos materiales y humanos) y proceso (interacción entre profesionales y cliente) y el resultado (mejoras en salud y satisfacción). (Donabedian A. , 1966)

Como se aprecia la calidad ha sido clasificada de distintas formas siendo una de la más conocida la de H. Palmer que incluye efectividad, eficiencia, accesibilidad, aceptabilidad, competencia profesional. (Palmer, 1989) (Saturno, 2000)

1.2 Satisfacción del Paciente

Según Castro; la satisfacción se refiere al estado de complacencia del paciente, que se basa en las expectativas que genera el mismo, tanto por el servicio como por la capacidad del profesional de salud. Esta satisfacción puede ser:

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

Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.” (Castro, Villagarcía, & Saco, 2003)

La satisfacción se encuentra sujeta a las expectativas de los usuarios, como el tiempo que tiene el mismo para mostrar sus necesidades y llegar a confiar en el médico que brinda la atención (Mariño, 2014)

La satisfacción del paciente reproduce la evaluación que realiza el paciente sobre la calidad de la atención y está dado por la percepción que él mismo realice de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de calidad óptima. (Sosa, 2002)

Donabedian resalta el valor de la satisfacción del paciente como un indicador en la atención de salud. (Donabedian A. , 1966)

Kotler conceptualiza a la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas". (Kotler, 2001)

Entonces, la satisfacción del paciente está dado por el resultado de la diferencia entre la percepción que el paciente tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía a un inicio o de las que podría obtener en la frecuencia de atención, de tal forma que si estas expectativas son superiores a la percepción del servicio, la satisfacción reduce. Esas expectativas del paciente se conciben a partir de las experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y obligaciones que el sistema consigue con los pacientes. (Bustamante, 2014)

2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES

En la tesis “Calidad de Atención según la Percepción del Paciente entre 25 y 45 años, en la Clínica Integral de Octavos Semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero-Julio 2015” se resume lo siguiente:

“El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. Para el mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite la

identificación de las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.” (Guerra, 2015)

El estudio “Satisfacción de los Usuarios de Caprecom frente a la Calidad de la Atención Prestada en los Servicios Odontológicos en la E.S.E Hospital Ismael Roldan Valencia de Quibdó”, describe que:

“Fue realizado con un enfoque cuantitativo, descriptivo, cuya población objeto fueron los usuarios de la EPS CAPRECOM que reciben atención odontológica en la ESE Hospital Ismael Roldan Valencia. Se realizó un estudio aleatorio, Simple, de cohorte transversal con la modalidad de encuesta en las que se indagara sobre varios aspectos, referentes a la atención, tiempos de espera, condiciones higiénicas del consultorio, entre otros. El tamaño de la muestra fue de 250 personas, el análisis de la información recolectada, esta se organizó y procesó mediante un cuadro de ordenamiento de datos y tablas dinámicas en Excel, también se empleó ordenamiento en gráficas y la aplicación de las medidas de tendencia central, especialmente los porcentajes. El análisis de los resultados obtenidos por este estudio indicó que gran parte de la población entrevistada manifiesta en general que el servicio de odontología de la IPS es bueno, un 94% responden positivamente las preguntas de la encuesta, frente a un 6% que contestaron no sentirse satisfechos.” (Murillo, 2015)

El trabajo de investigación “Repercusión de la Calidad de la Atención Odontológica en la Satisfacción de los Pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa”:

”Tuvo como objetivo mejorar la calidad de atención de los pacientes en el Centro de Salud Independencia con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo. Se aplicó la técnica de entrevista estructurada a través de una ficha de investigación, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Fueron encuestados 114 pacientes, que se atendieron en el servicio de Odontología, en el mes de agosto 2013, encontrándose que el 68% proceden de la región Arequipa. La investigación concluye encontrando como resultado que la credibilidad, la seguridad, el profesionalismo, la fiabilidad, la confidencialidad, la comunicación los elementos tangibles y la comodidad, así como en su Estructura en lo que respecta a el horario de atención, su ubicación, sus costos y su accesibilidad son adecuados. En cuanto a la satisfacción del paciente en el proceso y estructura se encontró que el trato recibido fue adecuado.”
(Salazar, 2016)

El estudio “Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana” tuvo como fin:

“determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente,

sexo y edad en el año 2014. Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.” (Torres & León, 2015)

El estudio “Calidad De La Atención En La Clínica De La Universidad Mayor De San Marcos”:

“Buscó determinar cuál es la calidad del servicio de la atención odontológica. Para ello utilizó el cuestionario Servqual, basado en la calidad, desde el punto de vista del paciente, determinado por la diferencia entre lo esperado y lo efectivamente recibido por el paciente. Se encontró que los pacientes tenían expectativas altas en todas la mayoría de las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados

manifestaron estar Totalmente de Acuerdo con las características interrogadas Finalmente se encontró un promedio Servqual Global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de Confiabilidad y Empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción” (Bernuy, 2005)

El objetivo del estudio “Percepción De La Calidad De Atención Del Paciente Que Acude A La Clínica De La Facultad De Odontología De La UNMSM Durante El Año 2007”,

“Fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de UNMSM. Para ello se aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, el cual se fundamenta en las percepciones del usuario (paciente), considerando 3 dimensiones: estructura, proceso y resultado. En la dimensión estructura los usuarios perciben el servicio como malo (46,5%), en procesos, como bueno (78,3%); y en la dimensión resultado mayoritariamente como bueno (79,7%).” (Nuñez, 2008)

El estudio “Satisfacción De Los Clientes Del Servicio Médico Odontológico De La Universidad Del Zuli”:

“Muestra los resultados de una investigación descriptiva, con diseño no experimental transeccional, dirigida a determinar la satisfacción de los usuarios del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia, Núcleo Costa Oriental del Lago (Venezuela). Mediante el diseño y aplicación de un instrumento de recolección de información a una muestra

de 250 sujetos, se pudo determinar que existe baja satisfacción en cuanto a la percepción de los usuarios hacia la calidad de los servicios, insatisfacción con respecto a las necesidades de los estudiantes, y alta insatisfacción en lo que a sus expectativas se refiere.” (Iguarán, Chavez, & Perez, 2006)

El objetivo del estudio “Factores Que Influyen En La Percepción De Los Usuarios Internos Sobre El Modelo De Gestión De La Clínica Odontológica De La Facultad De Odontología De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos “:

“Fue el de determinar los factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de UNMSM, se siguieron métodos cualitativos como la observación participante y cuantitativos. La muestra fue probabilística, se estratificó la población de acuerdo a su pertenencia a uno de los estamentos aleatoriamente, se diseñó el instrumento para ser auto-administrado, utilizando la escala de Lickert en combinación con el diferencial semántico. Se concluyó que el modelo de gestión identificado, fue mayoritariamente burocrático, aunque el 10% consideró que es un modelo caótico; no es reconocido por los usuarios internos como democrático, a pesar de tener elecciones con regularidad en los últimos años, además no cuenta con Plan estratégico, aunque los objetivos que se percibieron como prioritarios fueron los administrativos. Y los factores que más influyen en la percepción de los usuarios internos son el clima institucional y la cultura organizacional de la misma.” (Salcedo, 2008)

En el trabajo, “Calidad de la Atención Odontológica desde la Perspectiva del Usuario de la Clínica Odontológica 2da Especialidad en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar Universidad Católica De Santa María Arequipa en los meses de junio, julio y agosto del año 2003”:

“Se aplicaron cuestionarios de 11 preguntas sobre indicadores de calidad de atención a todos los pacientes mayores de 10 años con contrato de atención, que asistieron a esta clínica que en todo fueron 46 pacientes, de los cuales 19 varones y 27 mujeres. Al final del estudio, los resultados, fueron los siguientes, la calidad de atención percibida por el usuario fue aceptable. Ningún indicador fue calificado como insatisfactorio”.

(Gallegos, 2003)

3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

Calidad. – Rasgos propios de un servicio que le conceden la capacidad necesaria para satisfacer necesidades bien sean implícitas o expresadas (ISO 8402/ UNE 66001)

Calidad de la Atención en Salud.– “Actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”. (MINSa, 2012)

Competencia Técnica: Uso de destrezas y conocimientos obtenidos en la formación académica, para la administración de tareas y contenidos del ámbito profesional en el que se desenvuelve la actividad profesional. Abarcando otros conocimientos y destrezas solicitados en el entorno laboral. (MINSa, 2012)

Capacidad profesional: “Está referida a los conocimientos y la experiencia de todos los profesionales de la salud, incluyéndose en este concepto la interacción y empatía con los pacientes”. (MINSA, 2012)

Infraestructura: “Referido al ambiente, el equipamiento médico adecuado y también las instalaciones complementarias en términos de comodidad para el paciente” (MINSA, 2012)

Expectativa del Usuario.- “Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio”. (MINSA, 2012)

Percepción del Usuario.- Percepción que tiene un paciente que la clínica donde se realiza su atención, cumple con el servicio de salud ofertado.

Efectividad:” Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos”. (Palmer, 1983)

Eficiencia: “La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada”. (Palmer, 1983)

Accesibilidad: “Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc”. (Palmer, 1983)

Aceptabilidad: “Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención”. (Palmer, Ambulatory health care evaluation: Principles and practice, 1983)

4. HIPÓTESIS

La calidad servicio ofrecido por la “Clínica Dental del Sur Delgado” tiene un impacto relevante en la satisfacción de los pacientes.

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La recolección de datos se realizó a través de la técnica de encuesta y como instrumento se hizo uso de un cuestionario. Este cuestionario está dividido en dos partes: La primera parte referida a los datos personales del usuario, la segunda está asignada para la recolección de datos referentes a la calidad de servicio (21 preguntas cerradas) que abordan la dimensión humana (10 ítems), técnica (9 ítems) y del entorno (3 ítems).

La tercera parte establecida para la satisfacción del paciente, esta tuvo una longitud de 16 ítems considerando 3 ítems para evaluar el rendimiento percibido, 9 ítems para la evaluación de expectativas y 1 ítem para determinar la satisfacción del paciente. A su vez, la amplitud de la escala fue de cinco categorías, asignándose para la calificación un puntaje de 5, 4, 3, 2 y 1 para las escalas de siempre, frecuentemente, algunas veces, raras veces y nunca, respectivamente.

Los valores finales para presentar la escala final se presentará en tres niveles: Nivel Alto (4 y 5), nivel Medio (3); y nivel Bajo (2 y 1).

Los datos recolectados fueron ubicados en una Matriz de Puntajes, los cuáles fueron sometidos a un Análisis de Confiabilidad.

Confiabilidad del Instrumento

Como parte del diseño del instrumento se realizó una prueba piloto con 13 pacientes para probar su funcionamiento en el campo

Esta prueba permitió mejorar la redacción de las preguntas para la buena comprensión de las mismas por parte de los pacientes.

A esta prueba piloto se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, donde se obtuvo como resultado un coeficiente de 0.925, lo cual permite corroborar que el instrumento empleado tiene un alto nivel de confiabilidad para ser aplicado en muestras equivalentes, en todas sus dimensiones supera el coeficiente mayor 0.7 y está más cerca al 1, lo cual indica un nivel aceptable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	34

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial

El estudio se llevó a cabo en la Clínica Dental del Sur Delgado la cual es un establecimiento con 25 años de experiencia en atención odontológica, se encuentra ubicada en el Departamento de Arequipa, provincia de Arequipa en la Avenida Ejército. Esta clínica cuenta con una planta física horizontal en el segundo piso del lote. Además cuenta con una sala de espera, un cuarto de servicios higiénicos ubicado al ingreso de la sala, una sala de atención que permite la atención de 4 pacientes en simultáneo y una sala de radiografía. El personal responsable de la atención está conformado por tres médicos odontólogos especialistas y personal técnico de apoyo.

2.2 Ubicación temporal

El trabajo de investigación se realizó en el mes de noviembre del presente año.

2.3 Unidades de estudio

Se ha tomado como universo a pacientes entre 18 y 84 años, en la clínica Dental del Sur Delgado. Periodo noviembre 2017, que tomando como referente el año anterior se determinó que tendrá una magnitud de 360.

Por lo que dado que esta población es un universo finito, heterogéneo y la variable dependiente (satisfacción) es de naturaleza cualitativa, es necesario considerar un muestreo aleatorio.

Determinación del tamaño de muestra:

Se determina el tamaño de muestra utilizando la fórmula siguiente, para una muestra obtenida de una población finita.

Ecuación 1

$$n = \frac{N}{(N - 1) K^2 + 1}$$

Fuente: Arkin y Colton.

Donde:

n = tamaño de la muestra (número de elementos de la muestra)

N = tamaño de la población (número de elementos de la población)

k = error de muestreo 5%.

Solución:

$$\frac{360}{((360 - 1) * 0.05^2) + 1} = 189.72$$

$N = 360$.

Se investigará a 190 pacientes y los resultados se generalizarán al total de ellos.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para aplicar la encuesta de forma aleatoria, se divide el número de usuarios que se espera recibir en un mes (360) entre la muestra (190), con lo cual se estableció que se debe encuestar cada 1 paciente.

Así tenemos que el intervalo de captación es de 1, por lo que la cuota diaria es de 15 pacientes por día, cálculo establecido por la división del promedio de pacientes atendidos diariamente y el intervalo de captación.

La aplicación de las encuestas se llevará a cabo al finalizar la consulta y estará a cargo del personal de la clínica el cual será capacitado y entrenado para el uso apropiado de los instrumentos.

Los datos fueron recolectados a través del instrumento de investigación (cuestionario) y fueron vaciados en el programa EXCEL 2016 en forma de puntaje en una Matriz Sujeto x Ítem.

Se aplicó la prueba de Chi Cuadrado para probar la confiabilidad del instrumento. El análisis de las dimensiones, se realizó a través de los ítems que conforman la variable calidad de servicio: la dimensión humana, técnica y de entorno así como también de las dimensiones que conforman la variable satisfacción: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción. Para el análisis de correlaciones se utilizó el programa estadístico SPSS.

4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente es una investigación no experimental de diseño transversal, ya que se aplicaron encuestas solamente una vez para determinar la situación actual de la satisfacción del paciente y se realizó una propuesta de mejora para la calidad de servicio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

1. RESULTADOS

Los resultados descritos en este capítulo son el análisis descriptivo e inferencial de las variables estudiadas, que son la Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente. Y así también la descripción de los variables demográficos del estudio realizado.

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	89	46,8
	Masculino	101	53,2
	Total	190	100,0
Edad	18,00 - 37,00	37	19,5
	38,00 - 57,00	84	44,2
	58,00 - 77,00	67	35,3
	78,00+	2	1,1
	Total	190	100,0

Tabla 2 Características demográficas de los pacientes{ XE "Tabla 2 Características demográficas de los pacientes" }

La tabla 2 muestra las características demográficas de los pacientes de la Clínica Dental: género y edad

Según el género, el 53.2 % es masculino, mientras que el 46.8 % es femenino. Asimismo, el (19.5 %) son pacientes entre 18-37 años de edad, el (44,2 %) comprende

edades de 28 a 57 años, el (35,3 %) comprende edades de 58 a 77 años, el (1,1 %) comprende una edad de 78 años a más.

1.1 ANÁLISIS UNIVARIADO

En este apartado se realiza un análisis de las frecuencias representadas en términos porcentuales para cada una de las variables estudiadas agrupadas por niveles: bajo, medio y alto; este estudio incluye sus dimensiones e indicadores.

		Frecuencia	Porcentaje
Dimensión Técnica	Bajo	2	1,1
	Medio	109	57,4
	Alto	79	41,6
	Total	190	100,0
Dimensión Humana	Bajo	2	1,1
	Medio	98	51,6
	Alto	90	47,4
	Total	190	100,0
Entorno Físico	Bajo	15	7,9
	Medio	69	36,3
	Alto	106	55,8
	Total	190	100,0
Calidad TOTAL	Bajo	2	1,1
	Medio	102	53,7
	Alto	86	45,3
	Total	190	100,0

Tabla 3 Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones { XE "Tabla 3 Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones" }

La Tabla 3 muestra las dimensiones de la calidad de servicio de los pacientes de la Clínica Dental. En cuanto a la variable calidad de servicio, 1,1% percibe un nivel de satisfacción bajo, mientras que un 53,7 % percibe un nivel medio y el 45,3 % percibe un nivel alto.

En cuanto a las dimensiones, en la dimensión técnica 1,1% la ubican en un nivel bajo, 57,4% en nivel medio y 41,6% en un nivel alto.

En la dimensión humana 1,1% lo calificaron como bajo, 51,6% la calificaron como medio mientras que un 47,4% la calificaron como alto.

La dimensión de entorno físico fue calificada de la siguiente manera: 7,9% bajo, 36,3% medio y 55,8% alto.

		Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento o Percibido	Bajo	22	11,6
	Medio	128	67,4
	Alto	40	21,1
	Total	190	100,0
Expectativas	Bajo	21	11,1
	Medio	114	60,0
	Alto	55	28,9
	Total	190	100,0
Satisfacción	Bajo	17	8,9
	Medio	101	53,2
	Alto	72	37,9
	Total	190	100,0
Satisfacción TOTAL	Bajo	2	1,1
	Medio	114	60,0
	Alto	74	38,9
	Total	190	100,0

Tabla 4 Variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones

{ XE "Tabla 4 Variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones" }

La tabla 4 muestra el nivel de percepción de la satisfacción del paciente de la clínica Dental y sus dimensiones. En cuanto a la variable satisfacción del cliente, 1,1% percibe un nivel bajo; el 60% un nivel promedio y el 38,9% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones, éstas son percibidas en un nivel bajo: rendimiento percibido (11,6%), las expectativas (11,1%) y niveles de satisfacción (8,9%). En nivel medio: rendimiento percibido (67,4%), las expectativas (60%) y niveles de satisfacción (53,2%). Y en nivel alto: el rendimiento percibido (21,1%), las expectativas (28,9%) y niveles de satisfacción (37,9%).

Como se aprecia los valores más altos se encuentran en el nivel medio, esto demuestra que existen aspectos que la clínica debe mejorar.

Para poder identificar aquellos valores que se podrían mejorar es necesario contar con un análisis de cada uno de los indicadores como se muestra a continuación.

		Frecuencia	Porcentaje
Competencia (Agrupada)	Bajo	1	,5
	Medio	128	67,4
	Alto	61	32,1
	Total	190	100,0
Capacidad (Agrupada)	Bajo	1	,5
	Medio	81	42,6
	Alto	108	56,8
	Total	190	100,0

Tabla 5 Indicadores de la dimensión técnica

La tabla 5 muestra las frecuencias de los indicadores de la dimensión técnica: siendo el máximo valor del indicador competencia 67,4 % correspondiente al nivel medio, y el indicador capacidad 56,8% en nivel alto.

		Frecuencia	Porcentaje
Cortesía (Agrupada)	Bajo	1	,5
	Medio	14	7,4
	Alto	175	92,1
	Total	190	100,0
Sensibilidad (Agrupada)	Bajo	1	,5
	Medio	99	52,1
	Alto	90	47,4
	Total	190	100,0
Comunicación (Agrupada)	Medio	121	63,7
	Alto	69	36,3
	Total	190	100,0
Credibilidad (Agrupada)	Medio	176	92,6
	Alto	14	7,4
	Total	190	100,0
Seguridad (Agrupada)	Medio	159	83,7
	Alto	31	16,3
	Total	190	100,0

Tabla 6 Indicadores de la dimensión humana

La tabla 6 muestra las frecuencias de los indicadores de la dimensión humana siendo el máximo valor del indicador cortesía 92.1% en nivel alto, del indicador sensibilidad 52.1% nivel medio, comunicación 63.7 % en medio, credibilidad 92.6 % medio y seguridad 83.7% en nivel medio.

		Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad (Agrupada)	Bajo	16	8,4
	Medio	17	8,9
	Alto	157	82,6
	Total	190	100,0
Apariencia (Agrupada)	Bajo	1	,5
	Medio	49	25,8
	Alto	140	73,7
	Total	190	100,0

Tabla 7 Indicadores de la dimensión Entorno Físico

La tabla 7 muestra las frecuencias de los indicadores de la dimensión Entorno Físico siendo el máximo valor del indicador accesibilidad 82.6% en nivel alto y del indicador apariencia 73.7% nivel alto.

		Frecuencia	Porcentaje
Resultados (Agrupada)	Bajo	9	4,7
	Medio	133	70,0
	Alto	48	25,3
	Total	190	100,0
Desempeño (Agrupada)	Bajo	15	7,9
	Medio	112	58,9
	Alto	63	33,2
	Total	190	100,0

Tabla 8 Indicadores de la dimensión rendimiento percibido (Satisfacción)

La tabla 8 muestra las frecuencias de los indicadores de la dimensión Rendimiento percibido ambos indicadores pertenecientes a la variable Satisfacción: siendo los valores más representativos en resultados 70% nivel medio y en desempeño 58.9 % nivel medio.

		Frecuencia	Porcentaje
Percepción (Agrupada)	Medio	159	83,7
	Alto	31	16,3
	Total	190	100,0
Expectativas (Agrupada)	Bajo	17	8,9
	Medio	94	49,5
	Alto	79	41,6
	Total	190	100,0
Motivación (Agrupada)	Bajo	14	7,4
	Medio	48	25,3
	Alto	128	67,4
	Total	190	100,0

Tabla 9 Indicadores de la dimensión expectativas (Satisfacción)

La tabla 9 muestra las frecuencias de los indicadores de la dimensión Expectativas: siendo los valores más representativos en el indicador Percepción 83.7% nivel medio, Expectativas 49.5 % nivel medio y Motivación 67.4% nivel alto.

		Frecuencia	Porcentaje
Media Satisfacción (Agrupada)	Bajo	17	8,9
	Medio	102	53,7
	Alto	71	37,4
	Total	190	100,0

Tabla 10 Indicadores de la dimensión satisfacción (Satisfacción)

La tabla 10 muestra el único indicador de la dimensión satisfacción, siendo su valor más representativo 53.7 % que corresponde al nivel medio.

1.2 ANÁLISIS BIVARIADO

En este punto se realiza una revisión de las dimensiones de cada variable según las variables cualitativas sexo y edad de los encuestados.

DIMENSIONES * SEXO

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Humana (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	2
		% dentro de Sexo	2,2%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	49	49	98
		% dentro de Sexo	55,1%	48,5%	51,6%
	Alto	Recuento	38	52	90
		% dentro de Sexo	42,7%	51,5%	47,4%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 11 Tabla cruzada Media Dimensión Humana (Agrupada)*Sexo

La tabla 11 muestra que de los 89 encuestados del sexo femenino el 2.2% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 55.1% en nivel medio y 42.7% en nivel alto; y de los 101 encuestados del sexo masculino, ninguno califico a la dimensión humana en nivel bajo, 48.5% la califico en nivel medio y 51.5% en nivel alto.

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Técnica (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	2
		% dentro de Sexo	2,2%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	48	61	109
		% dentro de Sexo	53,9%	60,4%	57,4%
	Alto	Recuento	39	40	79
		% dentro de Sexo	43,8%	39,6%	41,6%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 12 Tabla cruzada Media Dimensión Técnica (Agrupada)*Sexo

La tabla 12 muestra que de los 89 encuestados del sexo femenino el 2.2% califico a la dimensión técnica en nivel bajo, 53.9% en nivel medio y 43.8% en nivel alto; y de

los 101 encuestados del sexo masculino, ninguno califico a la dimensión técnica en nivel bajo, 60.4% la califico en nivel medio y 39.6% en nivel alto.

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Entorno Físico (Agrupada)	Bajo	Recuento	6	9	15
		% dentro de Sexo	6,7%	8,9%	7,9%
	Medio	Recuento	30	39	69
		% dentro de Sexo	33,7%	38,6%	36,3%
	Alto	Recuento	53	53	106
		% dentro de Sexo	59,6%	52,5%	55,8%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 13 Tabla cruzada Media Entorno Físico (Agrupada)*Sexo

En la tabla 13 se aprecia que de los 89 encuestados del sexo femenino el 6.7% califico a la dimensión técnica en nivel bajo, 33.7% en nivel medio y 59.6% en nivel alto; y de los 101 encuestados del sexo masculino, 8.9% califico a la dimensión técnica en nivel bajo, 38.6% la califico en nivel medio y 52.5% en nivel alto.

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Rendimiento Percibido (Agrupada)	Bajo	Recuento	9	13	22
		% dentro de Sexo	10,1%	12,9%	11,6%
	Medio	Recuento	62	66	128
		% dentro de Sexo	69,7%	65,3%	67,4%
	Alto	Recuento	18	22	40
		% dentro de Sexo	20,2%	21,8%	21,1%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 14 Tabla cruzada Dimensión Rendimiento Percibido (Agrupada)*Sexo

En la tabla 14 se observa que de los 89 encuestados del sexo femenino el 10.1% califico a la Dimensión Rendimiento Percibido en nivel bajo, 69.7% en nivel medio y

20.2% en nivel alto; y de los 101 encuestados del sexo masculino, 12.9% califico a la Dimensión Rendimiento Percibido en nivel bajo, 65.3% la califico en nivel medio y 21.8% en nivel alto.

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Expectativas (Agrupada)	Bajo	Recuento	10	11	21
		% dentro de Sexo	11,2%	10,9%	11,1%
	Medio	Recuento	55	59	114
		% dentro de Sexo	61,8%	58,4%	60,0%
	Alto	Recuento	24	31	55
		% dentro de Sexo	27,0%	30,7%	28,9%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 15 Tabla cruzada Dimensión Expectativas (Agrupada)*Sexo

La tabla 15 muestra que de los 89 encuestados del sexo femenino el 11.2% califico a la Dimensión Expectativas en nivel bajo, 61.8% en nivel medio y 27% en nivel alto; y de los 101 encuestados del sexo masculino, 10.9% califico a la Dimensión Expectativas en nivel bajo, 58.4% la califico en nivel medio y 30.7% en nivel alto.

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
Dimensión Satisfacción (Agrupada)	Bajo	Recuento	8	9	17
		% dentro de Sexo	9,0%	8,9%	8,9%
	Medio	Recuento	47	55	102
		% dentro de Sexo	52,8%	54,5%	53,7%
	Alto	Recuento	34	37	71
		% dentro de Sexo	38,2%	36,6%	37,4%
Total		Recuento	89	101	190
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 16 Tabla cruzada Dimensión Satisfacción (Agrupada)*Sexo

La tabla 16 muestra que de los 89 encuestados del sexo femenino el 9% califico a la Dimensión Satisfacción en nivel bajo, 52.8% en nivel medio y 38.2% en nivel alto; y de los 101 encuestados del sexo masculino, 8.9% califico a la Dimensión Expectativas en nivel bajo, 54.5% la califico en nivel medio y 36.6% en nivel alto

DIMENSIONES * EDAD

Se da un mayor enfoque a los encuestados pertenecientes a los grupos de 38-57 años y 58-77 años por ser los grupos que representan un porcentaje mayor del total de encuestados.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Humana (Agrupada)	Bajo	Recuento	0	0	2	0	2
		% dentro de Edad (Agrupada)	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	24	44	29	1	98
		% dentro de Edad (Agrupada)	64,9%	52,4%	43,3%	50,0%	51,6%
	Alto	Recuento	13	40	36	1	90
		% dentro de Edad (Agrupada)	35,1%	47,6%	53,7%	50,0%	47,4%
Total		Recuento	37	84	67	2	190
		% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 17 Tabla cruzada Media Dimensión Humana (Agrupada)*Edad (Agrupada)

La tabla 17 muestra la calificación que los encuestados proporcionaron a la dimensión humana según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57 ninguno califico a la dimensión humana en nivel bajo, 52.4% la califico en nivel medio y 47.6% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 3% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 43.3% la califico en nivel medio y 53.7% la califico en nivel alto.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Técnica (Agrupada)	Bajo	Recuento	0	0	2	0	2
		% dentro de Edad (Agrupada)	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	29	50	30	0	109
		% dentro de Edad (Agrupada)	78,4%	59,5%	44,8%	0,0%	57,4%
	Alto	Recuento	8	34	35	2	79
		% dentro de Edad (Agrupada)	21,6%	40,5%	52,2%	100,0%	41,6%
Total		Recuento	37	84	67	2	190

	% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
--	-----------------------------	--------	--------	--------	--------	--------

Tabla 18 Tabla cruzada Media Dimensión Técnica (Agrupada)*Edad (Agrupada)

En la tabla 18 se muestra la calificación que los encuestados a la dimensión técnica según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57 ninguno califico a la dimensión técnica en nivel bajo, 59.5% la califico en nivel medio y 40.5% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 3% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 44.8% la califico en nivel medio y 52.2% la califico en nivel alto.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Entorno Físico (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	3	10	0	15
		% dentro de Edad (Agrupada)	5,4%	3,6%	14,9%	0,0%	7,9%
	Medio	Recuento	15	34	20	0	69
		% dentro de Edad (Agrupada)	40,5%	40,5%	29,9%	0,0%	36,3%
	Alto	Recuento	20	47	37	2	106
		% dentro de Edad (Agrupada)	54,1%	56,0%	55,2%	100,0%	55,8%
Total		Recuento	37	84	67	2	190
		% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 19 Tabla cruzada Media Entorno Físico (Agrupada)*Edad (Agrupada)

En la tabla 19 se observa la calificación de los encuestados a la dimensión Entorno Físico según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57 3.6% califico a la dimensión Entorno Físico en nivel bajo, 40.5% la califico en nivel medio y 56% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 14.9% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 29.9% la califico en nivel medio y 52.2% la califico en nivel alto.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Rendimiento Percibido (Agrupada)	Bajo	Recuento	6	11	5	0	22
		% dentro de Edad (Agrupada)	16,2%	13,1%	7,5%	0,0%	11,6%
	Medio	Recuento	24	57	45	2	128
		% dentro de Edad (Agrupada)	64,9%	67,9%	67,2%	100,0%	67,4%
	Alto	Recuento	7	16	17	0	40
		% dentro de Edad (Agrupada)	18,9%	19,0%	25,4%	0,0%	21,1%
Total		Recuento	37	84	67	2	190
		% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 20 cruzada Media Rendimiento Percibido (Agrupada)*Edad (Agrupada)

En la tabla 20 se aprecia la calificación de los encuestados a la dimensión Rendimiento Percibido según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57; 13.1% califico a la dimensión Rendimiento Percibido en nivel bajo, 67.9% la califico en nivel medio y 19% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 7.5% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 67.2% la califico en nivel medio y 25.4% la califico en nivel alto.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Expectativas (Agrupada)	Bajo	Recuento	8	4	9	0	21
		% dentro de Edad (Agrupada)	21,6%	4,8%	13,4%	0,0%	11,1%
	Medio	Recuento	18	61	35	0	114
		% dentro de Edad (Agrupada)	48,6%	72,6%	52,2%	0,0%	60,0%
	Alto	Recuento	11	19	23	2	55
		% dentro de Edad (Agrupada)	29,7%	22,6%	34,3%	100,0%	28,9%
Total		Recuento	37	84	67	2	190
		% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 21 cruzada Media Expectativas (Agrupada)*Edad (Agrupada)

En la tabla 21 se muestra la calificación de los encuestados a la dimensión Expectativas según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57; 4.8% califico a la dimensión Expectativas en nivel bajo, 72.6% la califico en nivel medio y 22.6% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 13.4% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 52.2% la califico en nivel medio y 34.3% la califico en nivel alto.

			Edad (Agrupada)				Total
			18,00 - 37,00	38,00 - 57,00	58,00 - 77,00	78,00+	
Dimensión Satisfacción (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	6	9	0	17
		% dentro de Edad (Agrupada)	5,4%	7,1%	13,4%	0,0%	8,9%
	Medio	Recuento	24	48	30	0	102
		% dentro de Edad (Agrupada)	64,9%	57,1%	44,8%	0,0%	53,7%
	Alto	Recuento	11	30	28	2	71
		% dentro de Edad (Agrupada)	29,7%	35,7%	41,8%	100,0%	37,4%
Total		Recuento	37	84	67	2	190
		% dentro de Edad (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 22 cruzada Media Satisfacción (Agrupada)*Edad (Agrupada)

En la tabla 22 se muestra la calificación de los encuestados a la dimensión Expectativas según los grupos de edad. De los 84 encuestados del grupo de edad 38-57; 7.1% califico a la dimensión Expectativas en nivel bajo, 57.1% la califico en nivel medio y 35.7% la califico en nivel alto. Del grupo 58-77 años 13.4% califico a la dimensión humana en nivel bajo, 44.8.2% la califico en nivel medio y 41.8% la califico en nivel alto.

1.3 ANÁLISIS DE CORRELACION

La tabla 23 muestra el análisis de correlación que existe entre cada uno de los indicadores de la variable dependiente con los indicadores de la variable independiente.

Los recuadros resaltados en la tabla muestran las correlaciones más significativas entre los distintos indicadores.

		Resultados	Desempeño	Percepción	Expectativas	Motivación	Satisfacción
Competencia (Agrupada)	Correlación de Pearson	,114	,297**	,233**	,200**	,302**	,214**
	Sig. (bilateral)	,118	,000	,001	,006	,000	,003
Capacidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,255**	,229**	,013	,182*	,214**	,262**
	Sig. (bilateral)	,000	,001	,860	,012	,003	,000
Cortesía (Agrupada)	Correlación de Pearson	,160*	,078	,428**	,160*	,358**	,156*
	Sig. (bilateral)	,027	,284	,000	,027	,000	,032
Sensibilidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,201**	,320**	,335**	,262**	,252**	,336**
	Sig. (bilateral)	,005	,000	,000	,000	,000	,000
Comunicación (Agrupada)	Correlación de Pearson	,077	,215**	,304**	,268**	,222**	,184*
	Sig. (bilateral)	,293	,003	,000	,000	,002	,006
Credibilidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,360**	,258**	-,125	-,014	,078	,227**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,087	,850	,287	,002
Seguridad (Agrupada)	Correlación de Pearson	,207**	,335**	,499**	,161*	,288**	,249**
	Sig. (bilateral)	,004	,000	,000	,027	,000	,001
Accesibilidad (Agrupada)	Correlación de Pearson	-,016	,140	,523**	,542**	,626**	,467**
	Sig. (bilateral)	,829	,054	,000	,000	,000	,000
Apariencia (Agrupada)	Correlación de Pearson	,047	,057	,460**	,378**	,625**	,365**
	Sig. (bilateral)	,523	,437	,000	,000	,000	,000

Tabla 23 Correlación entre indicadores de Calidad de Servicio con Satisfacción del Paciente

2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

2.1 HIPOTESIS GENERAL

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental

H1: Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

			Media Satisfacción TOTAL (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Media Calidad TOTAL (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	0	99	3	102
		% del total	0,0%	52,1%	1,6%	53,7%
	Alto	Recuento	0	15	71	86
		% del total	0,0%	7,9%	37,4%	45,3%
Total		Recuento	2	114	74	190
		% del total	1,1%	60,0%	38,9%	100,0%

Tabla 24 Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente{ XE "Tabla 5 Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente" }

En la Tabla 5, establece la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes percibe

un nivel bajo, mientras que un 52.1% percibe un nivel medio respecto a la calidad de servicio y satisfacción del paciente, y el 37,4% un nivel un nivel alto en ambas variables

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	315,235a	4	,000
Razón de verosimilitud	167,567	4	,000
Asociación lineal por lineal	129,276	1	,000
N de casos válidos	190		
a. El recuento mínimo esperado es ,05.			

Tabla 25 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente

{ XE "Tabla 6 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente" }

En la tabla 6, se presenta la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente. Mediante el análisis estadístico Chi – Cuadrado se obtuvo el coeficiente de 315,235a y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la calidad de servicio se relaciona favorablemente con la satisfacción del paciente. Indicando que a mayor nivel de calidad brindado a los pacientes, se percibe que experimentan mayores niveles de satisfacción.

2.2. PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el nivel de la calidad de la dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

H1: Existe relación entre el nivel de calidad de dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis

Alterna.

			Media Satisfacción TOTAL (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Media Dimensión Técnica (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	0	82	27	109
		% del total	0,0%	43,2%	14,2%	57,4%
	Alto	Recuento	0	32	47	79
		% del total	0,0%	16,8%	24,7%	41,6%
Total		Recuento	2	114	74	190
		% del total	1,1%	60,0%	38,9%	100,0%

Tabla 26 Relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente

{ XE "Tabla 7 Relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente" }

En la Tabla 7, establece la relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes percibe un nivel bajo, mientras que un 43.2% percibe un nivel medio respecto a la calidad de servicio y satisfacción del paciente, y el 24,7% un nivel alto en ambas variables.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	213,383a	4	,000
Razón de verosimilitud	45,553	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,610	1	,000

N de casos válidos	190		
--------------------	-----	--	--

Tabla 27 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión técnica y satisfacción del paciente{ XE "Tabla 8 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión técnica y satisfacción del paciente" }

En la tabla 8, se presenta la prueba de chi-cuadrado de la relación de la dimensión técnica de la variable calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. Mediante el análisis estadístico se obtuvo el coeficiente de 213,383a y un p valor igual a 0,000 (p valor < 0,05) con un nivel de confianza del 95% por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la calidad de servicio de la dimensión técnica se relaciona favorablemente con la satisfacción de los pacientes.

4.2.3. SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el nivel de la calidad de la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

H1: Existe relación entre el nivel de calidad de dimensión humana y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alterna.

			Media Satisfacción TOTAL (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Media Dimensión Humana (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	0	0	2
		% del total	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%
	Medio	Recuento	0	79	19	98
		% del total	0,0%	41,6%	10,0%	51,6%
	Alto	Recuento	0	35	55	90

		% del total	0,0%	18,4%	28,9%	47,4%
Total	Recuento		2	114	74	190
	% del total		1,1%	60,0%	38,9%	100,0%

Tabla 28 Relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente

En la Tabla 9, establece la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes percibe un nivel bajo, mientras que un 41.6% percibe un nivel medio respecto a la calidad de la dimensión humana y la satisfacción del paciente, y el 28,9% un nivel alto en ambas variables.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	224,582a	4	,000
Razón de verosimilitud	57,565	4	,000
Asociación lineal por lineal	42,357	1	,000
N de casos válidos	190		

Tabla 29 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión humana y satisfacción del paciente { XE "Tabla 10 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión humana y satisfacción del paciente" }

En la tabla 10, se presenta la prueba de chi-cuadrado de la relación de la calidad de servicio de la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes. Mediante el análisis estadístico se obtuvo el coeficiente de 224,582a y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$) con un nivel de confianza del 95% por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la calidad de servicio de la dimensión de humana se relaciona favorablemente con la satisfacción de los pacientes.

4.2.4. TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Hipótesis General

H0: No existe relación entre el nivel de la calidad de la dimensión física y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

H1: Existe relación entre el nivel de calidad de dimensión física y la satisfacción de los pacientes de la clínica.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto se acepta la Hipótesis Alternativa.

			Media Satisfacción TOTAL (Agrupada)			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Media Entorno Físico (Agrupada)	Bajo	Recuento	2	13	0	15
		% del total	1,1%	6,8%	0,0%	7,9%
	Medio	Recuento	0	59	10	69
		% del total	0,0%	31,1%	5,3%	36,3%
	Alto	Recuento	0	42	64	106
		% del total	0,0%	22,1%	33,7%	55,8%
Total		Recuento	2	114	74	190
		% del total	1,1%	60,0%	38,9%	100,0%

Tabla 30 Relación entre la dimensión física y la satisfacción del paciente { XE "Tabla 11 Relación entre la dimensión física y la satisfacción del paciente" }

En la Tabla 11, muestra la relación entre la dimensión física y la satisfacción del paciente de la Clínica Dental del Sur. Se encontró que el 1,1% de los clientes aprecia un nivel bajo, mientras que un 31.1% percibe un nivel medio respecto a la calidad de la dimensión física y la satisfacción del paciente, y el 33,7% un nivel alto en ambas variables.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,865a	4	,000
Razón de verosimilitud	63,008	4	,000
Asociación lineal por lineal	49,776	1	,000
N de casos válidos	190		

Tabla 31 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión humana y satisfacción del paciente{ XE "Tabla 12 Prueba de chi-cuadrado de Pearson para la correlación entre dimensión humana y satisfacción del paciente" }

En la tabla 12, se muestra la prueba de chi-cuadrado de la relación de la dimensión entorno físico de la variable calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. Mediante el análisis estadístico se obtuvo el coeficiente de 68,865a y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0,05$) con un nivel de confianza del 95% por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna decir la calidad de servicio de la dimensión de física se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los pacientes.

CAPITULO V

PLAN DE MEJORA

Teniendo en consideración los resultados encontrados en la investigación, y considerando que la calidad de la atención tiene una influencia directa en la satisfacción del paciente en la Clínica Dental del Sur, Arequipa. Se propone a continuación un Plan de Mejora para la Clínica, donde se abordan las dimensiones concernientes a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario atendido en la clínica.

1. SITUACION ACTUAL

Los resultados de la investigación han establecido que en la Clínica Dental de Sur son regulares las dimensiones técnica y humana referidas a la calidad de servicio, también se encontró el mismo nivel percibido en las dimensiones rendimiento percibido y expectativas de la variable satisfacción del paciente, es debido a ello que resulta necesario tomar medidas a fin de obtener resultados positivos, buscando siempre la excelencia:

Los siguientes ítems son los que se tomaran en cuenta en la propuesta del plan de mejora.

Calidad de Servicio

- Dimensión Técnica : Competencia Técnica, Capacidad Profesional

- Dimensión Humana: Sensibilidad, Comunicación, Credibilidad

Satisfacción del Paciente

- Dimensión Rendimiento Percibido: Desempeño
- Dimensión Expectativas: Percepción, Motivación, Expectativas



2. PROPUESTA - PLAN DE MEJORA

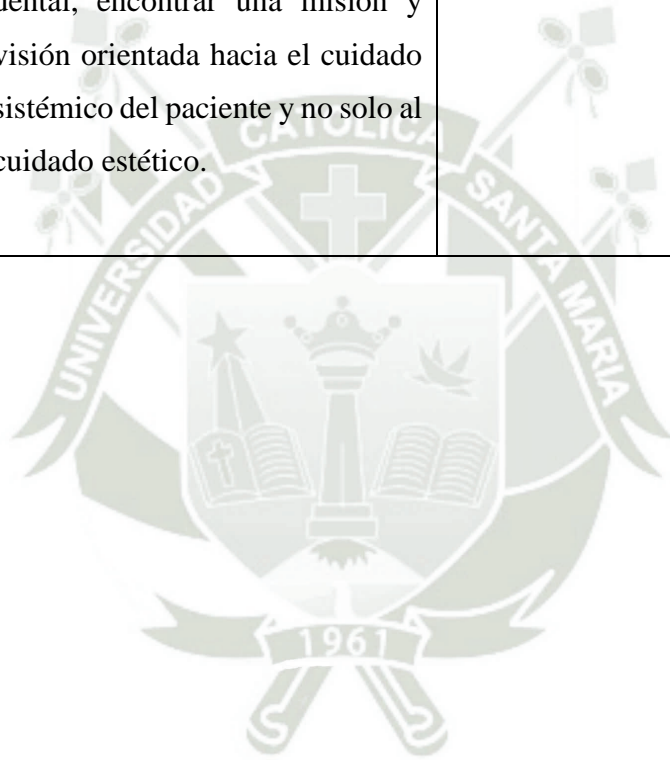
Objetivos	Actividades	Procedimiento de trabajo	Responsable	Plazo	Indicadores
<p>Mejora de la Calidad de servicio de la dimensión técnica percibida por los pacientes de un 30% a un 50%</p>	<p>Historia clínica del paciente</p>	<p>Realizar una actualización de las historias clínicas, de no existir esta deberá ser creada.</p> <p>En el caso de los nuevos procesos esos iniciarán con la apertura de una historia clínica que contenga</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos generales • Antecedentes • Información generada durante el proceso (exploración, diagnóstico y tratamiento) • Incidencias durante el proceso. • Lote y registro sanitario de materiales exógenos utilizados. 	<p>Asistente de la clínica</p>	<p>Corto no mayor a 6 meses</p>	<p>Competencia Técnica</p>

	Protocolo de Seguimiento	de Protocolos de seguimiento de pacientes. Realizar un seguimiento del estado de salud de los pacientes después de la primera cita y después de intervenciones como extracciones, endoncias e implantes dentales. En general, es necesario realizar controles y seguimiento después de cualquier intervención que puede causar molestias al paciente, esto puede ser realizado a través de llamadas o mensajes recordatorios previo consentimiento del paciente.	Asistente de la clínica	Corto no mayor a 6 meses	Competencia Técnica
	Formación personal	del Nombrar un responsable que se encargó de la detección de las necesidades de actualización del personal (odontólogos y auxiliares)	Responsable de actualizaciones	Medio No mayor a 1 año	Capacidad Profesional

		Llevar un registro anual de la ejecución de las actividades de formación.			
	Privacidad de la atención	Crear divisiones en las áreas de consulta, que permita respetar la privacidad de los pacientes.	Administrador de la Clínica Dental	Corto No mayor a 6 meses	Sensibilidad
	Comunicación - Comprensión	Utilizar material interactivo que permita la comprensión de los pacientes, sobre los procedimientos que van a recibir.	Médico Odontólogo	Corto No mayor a 6 meses	Comunicación

	Credibilidad - Precios	<p>Informar al paciente sobre los costos de cada procedimiento y los posibles cambios en el mismo que se podrían presentar.</p>	Asistente de la clínica	<p>Corto</p> <p>No mayor a 6 meses</p>	Credibilidad
	Rapidez en la atención	<p>La clínica deberá contar con un servicio de gestión de citas, a través de una agenda donde se especifique el día y hora de atención, que resulten adecuados para el paciente</p> <p>Dosificar el tiempo de atención por cada paciente. El médico tratante deberá asignar tiempos estimados para cada procedimiento.</p>	<p>Asistente de la clínica.</p> <p>Medico Odontólogo</p>	<p>Corto</p> <p>No mayor a 6 meses</p>	

	Mejorar la percepción de la clínica	Remarketing de la clínica dental. Cambiar la filosofía de la clínica dental, encontrar una misión y visión orientada hacia el cuidado sistémico del paciente y no solo al cuidado estético.	Administrador de la clínica Dental.	Medio no mayor a 1 año	
--	-------------------------------------	--	-------------------------------------	------------------------	--



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- Se definió la calidad de servicio en los servicios odontológicos, como el nivel de excelencia profesional el cual deber ser alto, a traves del uso eficaz de los recursos físicos y que en su mayoría no implique riesgo para el paciente cumpliendo con brindar un alto grado de satisfacción a los mismos, es decir debe estar compuesto por tres dimensiones: la dimensión técnica, la dimensión humana y la dimensión del entorno físico.
- Se caracterizó la satisfacción del paciente en los servicios clínicos como la valoración que efectúa el paciente sobre la calidad de la atención el cual está proporcionado por la percepción que el mismo paciente realiza de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención con calidad, es por ello que se tomaron en cuenta tres dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y satisfacción.
- Se estableció la influencia de la dimensión humana en la satisfacción de los pacientes a traves del análisis de correlación entre ambas variables. Se encontró que 1,1% de los pacientes percibe un nivel bajo en ambas variables, mientras que un 41.6% percibe un nivel medio, y el 28,9% un nivel alto, estos resultados acompañados del análisis estadístico demuestran que la calidad de servicio de la dimensión de humana se relaciona favorablemente con la satisfacción de los pacientes, es decir si se mejora la calidad de la dimensión humana está tendría un efecto positivo en la satisfacción de los pacientes.
- Se identificó que existe una influencia de la dimensión técnica en la satisfacción de los pacientes de la clínica dental, esto fue demostrado con el análisis correlacional donde se encuentra que el 1,1% de los clientes percibe un nivel bajo en ambas variables, mientras que un 43.2% percibe un nivel medio, y el 24,7% un nivel alto. La prueba de chi-cuadrado de la relación de la dimensión técnica y la satisfacción de los pacientes, obtuvo el coeficiente de 213,383a y un p valor igual

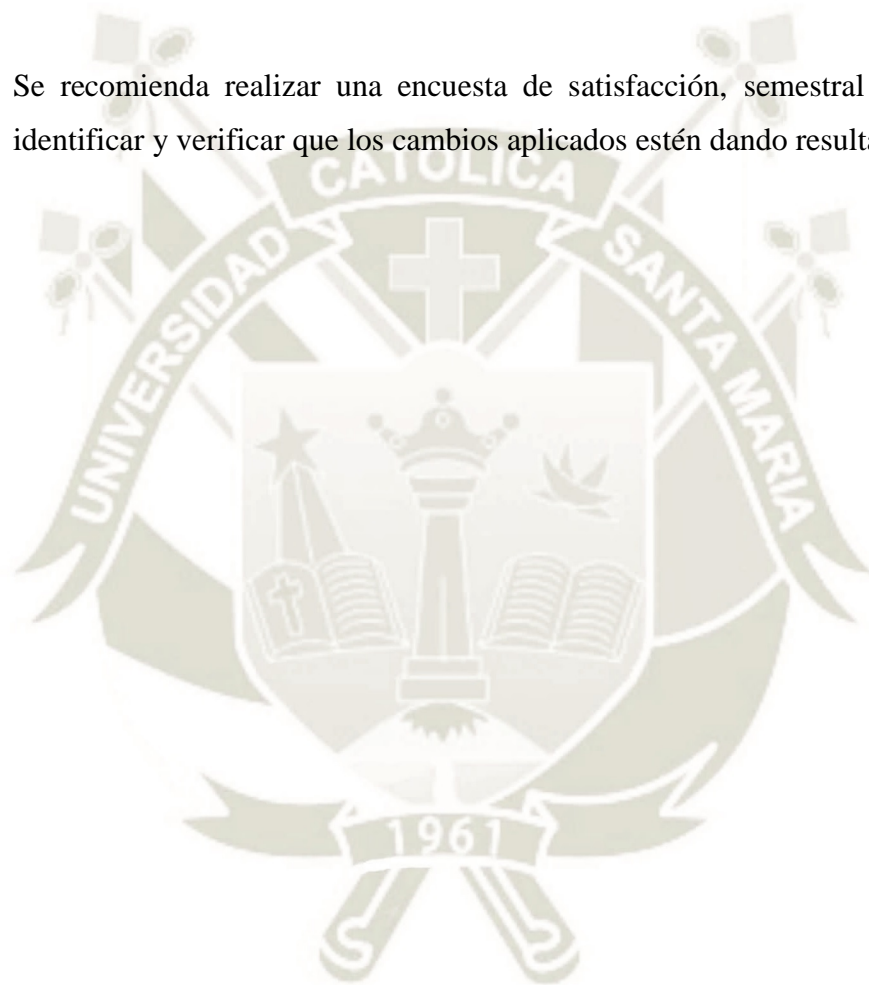
a 0,000, es decir que al mejorar la calidad de servicio de la dimensión técnica se mejora también la satisfacción de los pacientes, .

- Se logró encontrar que existe influencia de la dimensión física en la satisfacción de los pacientes de la clínica estudiada, esto a través de los resultados obtenidos donde se encontró que el 1,1% de los clientes aprecia en un nivel bajo en las variables, mientras que un 31,1% nivel medio y el 33,7% un nivel alto. El análisis estadístico obtuvo el coeficiente de 68,865a y un p valor igual a 0,000, es decir la calidad de servicio de la dimensión de física se relaciona de manera favorable con la satisfacción de los pacientes.
- Se determinó el impacto que genera la calidad de servicio en general, en la satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental estudiada a través de tablas cruzadas entre las medias de variables agrupadas, obteniendo como resultado que el 1,1% de los pacientes percibe un nivel bajo en ambas variables, mientras que un 43,2% percibe un nivel medio, y el 24,7% un nivel alto. A su vez encontró la relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente por medio del análisis estadístico Chi – Cuadrado donde se obtuvo el coeficiente de 315,235a y un p valor igual a 0,000 ($p \text{ valor} < 0.05$) con un nivel de confianza del 95%. Demostrando que la calidad de servicio de la clínica tiene un impacto en la satisfacción del paciente.
- Se realizó un plan de mejora para la clínica dental estudiada, a través de la identificación de los puntos críticos que fueron obtenida a través de la investigación realizada.

2. RECOMENDACIONES

- Mejorar la calidad de servicio; en las dimensiones técnica y humana, a través de nuevos protocolos, que brinden al paciente la credibilidad, comunicación y seguridad y privacidad que el paciente espera recibir.
- Mejorar la satisfacción del paciente; enfocándose en el rendimiento percibido, especialmente en los tiempos de espera.

- Se recomienda la implementación de una visión y misión institucional, que muestre el valor agregado y diferencial que tiene la clínica frente a su competencia.
- Implementar el plan de mejora propuesto para mejorar el nivel de las variables expuestas (calidad y satisfacción).
- Se recomienda realizar una encuesta de satisfacción, semestral o anual para identificar y verificar que los cambios aplicados estén dando resultado.

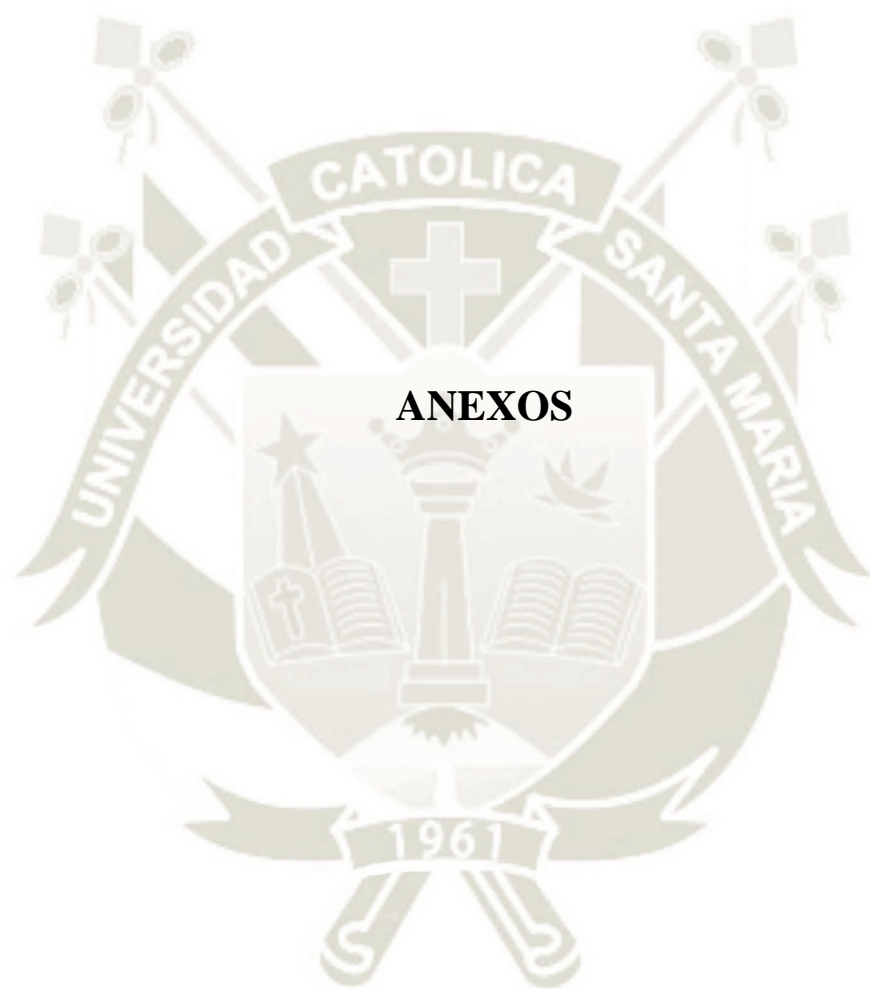


REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávalos, M. I. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud: consideraciones teóricas y metodológicas. *Calidad y Gestión de Servicios de Salud.*, 9-10.
- Bernuy, L. (2005). Calidad de la atención en la Clínica de la Universidad Mayor de San Marcos. (Tesis). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bustamante, S. (2014). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo . (Tesis). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Cabello, E. (2001). Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? *Revista Medica Herediana*, 96-99.
- Donabedian, A. (1980). The definition of quality and approaches to its assessment. *Explorations in Quality Assessment and Monitoring*, 1, 163.
- Donabedian, A. (1998). *Garantía y monitoría de la calidad de la atención médica: un texto introductorio*. México: SIBE San Cristóbal.
- Gallegos, J. (2003). Calidad de atención Odontológica desde la perspectiva del Usuario. Clínica Odontológica (Tesis). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Guerra, J. (2015). Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero Julio 2015. (Trabajo de investigación). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Iguarán, R., Chavez, E., & Perez, J. (2006). Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zuli. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 176 - 203.
- Institute Of Medicine. (2001). Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. *National Academies Press*, 624-6242.
- Kohn, L., Corrigan, J., & Donaldson, M. (2000). To Err is Human: Building a Safer Health System. *The National Academies Press*.
- LEY Nº 26842 Ley General de Salud . (15 de Julio de 1997). Lima, Peru: Diario El Peruano. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/renhice/documentos/normativa/Ley%2026842-1997%20-%20Ley%20General%20de%20Salud%20Concordada.pdf>
- Mariño, E. (Noviembre de 2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. (Tesis). Universidad Nacional del Ecuador. Quito, Ecuador.
- MINSA, M. d. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-*

2011/MINSA/Ministerio de Salud. Obtenido de
<http://repositorio.minsa.gob.pe:8080/jspui/handle/MINSA/77902>

- Murillo, E. (2015). Satisfacción de los usuarios de CAPRECOM frente a a calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la E.S.E Hospital Ismael Roldan Valencia de Quibdó. (Tesis). Universidad Católica de Manizales. Manizales, Colombia.
- Negro, J., Campuzano, F., Pellicer, F., Bernal, T., Martos, M., Martínez, R., . Ferrándiz, R. (2004). Incumplimiento de citas concertadas en los pacientes de una consulta de alergología tras el segundo año de implantación de un ciclo de mejora. *Alergol Inmunol Clin*, 195-204.
- Núñez, J. (2008). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. (Tesis). Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Palmer, H. (1983). Ambulatory health care evaluation: Principles and practice. *American Hospital Publishing*, 85.
- Palmer, H. (1989). *Evaluación de la asistencia ambulatoria. Principios y práctica*. . Madrid: Madrid Ministerio de Sanidad y Consumo, Publicaciones, Documentación y Biblioteca 1989.
- Real Academia Española. (2016). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>
- Salazar, W. (2016). Repercusión de la Calidad de la Atención Odontológica en la Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa. (Tesis). Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.
- Salcedo, M. (2008). Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. (Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Saturno, P. (2000). *Evaluación y mejora de la calidad en servicios de salud. Conceptos y métodos*. Murcia. Consejería de Sanidad y Consumo de la Región de Murcia.
- Sosa, M. (2002). *¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental? (2002)*. Obtenido de http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm
- Torres, G., & León, R. (2015). Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 122-132.



ANEXO I

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades		Cronograma de actividades																			
		Año																			
		2017 - 2018																			
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Formulación del proyecto de investigación		x	x	x	x																
Presentación del proyecto de investigación						x	x	x													
Inicio del desarrollo de tesis										x	x	x									
Desarrollo de tesis	Recopilación de datos											x	x	x	x						
	Procesamiento de datos											x	x	x	x						
Análisis e interpretación de resultados																	x				
Redacción y corrección												x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Sustentación																					x

ANEXO II – MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos	Marco Teórico Conceptual.	Hipótesis.	Variables e Indicadores	Metodología
<p>Principal</p> <p>¿Cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la “Clínica Dental del Sur Delgado”??</p> <p>Problemas Secundarios</p> <p>a) ¿Qué es la calidad de servicio?</p> <p>b) ¿Cómo es la satisfacción de paciente?</p> <p>c) ¿Cómo influye la dimensión humana en la satisfacción de los pacientes?</p> <p>d) ¿Cómo es el impacto de la dimensión física en la satisfacción de los pacientes?</p> <p>e) ¿Cómo es la influencia de la dimensión técnica en la satisfacción de los pacientes?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el impacto que genera la calidad de servicio en la satisfacción de los pacientes en la Clínica Dental estudiada.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Definir la calidad de servicio en los servicios odontológicos.</p> <p>b) Caracterizar la satisfacción del paciente.</p> <p>c) Establecer la influencia de la dimensión humana en la satisfacción de los pacientes.</p> <p>d) Explicar la influencia de la dimensión física en la satisfacción de los pacientes.</p> <p>e) Establecer la influencia de la dimensión técnica en la satisfacción de los pacientes.</p>	<p><u>Calidad de la Atención Dental.</u>- Conjunto de actividades que realizan los establecimientos dentales en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores del servicio como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (MINSA, 2012)</p> <p><u>Competencia Técnica:</u> Se refiere a utilizar los conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación, conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad profesional.</p> <p><u>Capacidad profesional:</u> referidos en este caso a los conocimientos y la experiencia de todos los profesionales de la salud, incluyéndose en este concepto la interacción y empatía con los pacientes. (MINSA, 2012)</p> <p><u>Infraestructura:</u> Referido al ambiente, el equipamiento médico adecuado y también las instalaciones complementarias en términos de comodidad para el paciente (MINSA, 2012)</p> <p><u>Expectativa del Usuario.-</u> Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud.</p> <p><u>Percepción del Usuario.-</u> Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.</p> <p><u>Efectividad:</u> Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.</p> <p><u>Eficiencia:</u> La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.</p> <p><u>Accesibilidad:</u> Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.</p> <p><u>Aceptabilidad:</u> Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.</p>	<p>La calidad servicio ofrecido por la “Clínica Dental del Sur Delgado” tiene un impacto relevante en la satisfacción de los pacientes.</p>	<p>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <p>Variable X = Variable Independiente: Calidad de servicio</p> <p>Indicadores:</p> <p>Competencia Técnica X1 Capacidad profesional X2 Cortesía: X3 Sensibilidad: X4 Credibilidad: X5 Comunicación: X6 Competencia: X7 Seguridad: X8 Accesibilidad. X9 Apariencia de los ambientes. X10</p> <p>Variable Y = Variable Dependiente: Satisfacción del paciente</p> <p>Indicadores:</p> <p>Resultado Y1 Desempeño Y2 Percepción Y3 Expectativas Y4 Insatisfacción Y5 Satisfacción Y6</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación explicativa - transversal</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio, explicativo no experimental.</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se aplicaran los métodos que a continuación se indican:</p> <p>Cuestionario de Encuesta: Mismo que estará integrado por 25 preguntas cerradas que guardan relación con los aspectos desglosados de las variables</p> <p>Diseño de la Investigación: No Experimental</p> <p>Muestreo</p> <p>Se ha tomado como universo a pacientes entre 18 y 87 años, en la clínica Dental del Sur Delgado. Periodo agosto 2017, que tomando como referente el año anterior se determinó que tendrá una magnitud de 360. Se determinó el tamaño de muestra utilizando la fórmula de Arkin y Colton con un margen de error del 5% obteniendo como resultado una muestra de 190.</p> <p>Técnicas.- Encuestas.</p> <p>Instrumentos.- Cuestionarios.</p>

ANEXO III

INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION

Cuestionario para evaluar la relación de la calidad de servicio y satisfacción del paciente

La finalidad de este cuestionario es evaluar la relación de la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes de la Clínica Dental Del Sur Delgado.

Los datos proporcionados serán absolutamente confidenciales y para uso exclusivamente académico.

Datos generales

Solicitamos que marque con una "X" la opción que corresponda a sus respuestas.

1. Edad ____ años
2. Género: Masculino Femenino

Cuestionario

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una (X) el número que corresponda a su respuesta. 5 siempre, 4 frecuentemente, 3 algunas veces, 2 raras veces y 1 nunca

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
<u>DIMENSIÓN TÉCNICA</u>					
Competencia Técnica					
1. El personal médico y auxiliar cumplen con estándares y protocolos de higiene.					
2. el personal médico es acertado en sus diagnósticos y tratamientos					
3. El personal médico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes					
4. El personal médico toma medidas de prevención para el cuidado de la salud dental del paciente(recomendaciones de higiene bucal, alimentación, controles, etc)					
5. El médico tratante formula, documenta y consulta la historia clínica del paciente.					
Capacidad profesional					
6. El personal médico de la clínica, son profesionales especializados.					
7. Sé que el personal médico y auxiliar se mantiene en constante actualización de últimos tratamientos y avances en cuanto al servicio odontológico.					
8. El equipo médico y auxiliar de la Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención					
<u>DIMENSIÓN HUMANA</u>					

Cortesía					
9. DHCo1 El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
Sensibilidad:					
10. DHS 1Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
11. DHS 2El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud					
Credibilidad:					
12. DHCr 1Clínica Dental A cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada					
13. DHCr 2El equipo de Clínica Dental A tiene la misma calidad de atención todo el tiempo					
14. DHCr 3Los precios acordados son respetados hasta el fin del tratamiento.					
Comunicación:					
15. DHCmu1 El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud dental?					
16. DHCmu2 Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención					
Seguridad:					
17. DHS1 ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
18. DHS2 Confío en el servicio de la clínica					
ENTORNO FÍSICO					
Accesibilidad.					
19. EFAc1:La ubicación de la clínica es de fácil localización y acceso					
Apariencia de los ambientes.					
20. EFap1:Las instalaciones están en buen estado					
21. EFap2:La clínica cuenta con equipos y materiales en buen estado					
RENDIMIENTO PERCIBIDO					
Resultados					
22. Usted presenta mejoría en su salud oral después de la atención odontológica					
Desempeño					
23. La atención es rápida					
24. Se respeta la hora de los turnos asignados para cada paciente					
25. En términos, globales la atención en la clinica es buena					
EXPECTATIVAS					
Percepción					

26. El servicio brindado por la clínica refleja una imagen de honestidad					
27. La clínica tiene una buena imagen entre mis amigos y familiares					
28. E El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales.					
29. EP4: El servicio de la clínica tienen una imagen de eficiencia					
30. EP5: El personal médico tiene una imagen de profesionalismo y competencia					
31. EP6: Se percibe a la clínica como un centro especializado					
Motivación					
32. EM1:Si tuviera un problema, prefiero esta clínica antes que ir a otras					
33. EM2:Hablo bien de esta clínica a familiares y amigos					
Expectativas					
34. EE1: La clínica presta el servicio que esperaba recibir					

Satisfacción

Marque con una (X)Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio brindado por la Clínica.

Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Mediadamente Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
5	4	3	2	1

ANEXO IV

BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO

Encuesta Nro	Sexo	Edad	DTComp etencia1	DTComp etencia2	DTComp etencia3	DTComp etencia4	DTComp etencia5	DTCapaci dad1	DTCapaci dad2	DTCapaci dad3	DHCorte sia1	DHSensi bilidad1	DHSensi bilidad2	DHCredi bilidad1	DHCredi bilidad2	DHCredi bilidad3	DHComu 1	DHComu 2	DHSeguri dad1	DHSeguri dad2	EFAccesi bilidad1	EFAparie ncia1	EFAparie ncia2	RPRResult ados1	RPDDesem peno1	RPDDesem peno2	ExPercep cion1	ExPercep cion2	ExPercep cion3	ExPercep cion4	ExPercep cion5	ExPercep cion6	EXMotiva cion1	EXMotiva cion2	EXExpect ativas1	Satisfacci on1		
1	1,00	25,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
2	2,00	20,00	5,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	3,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
3	1,00	72,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
4	1,00	46,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	2,00	45,00	5,00	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	1,00	47,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	2,00	54,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
8	2,00	41,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
9	2,00	71,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
10	1,00	29,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
11	2,00	56,00	2,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
12	2,00	25,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
13	1,00	31,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	

ANEXO V

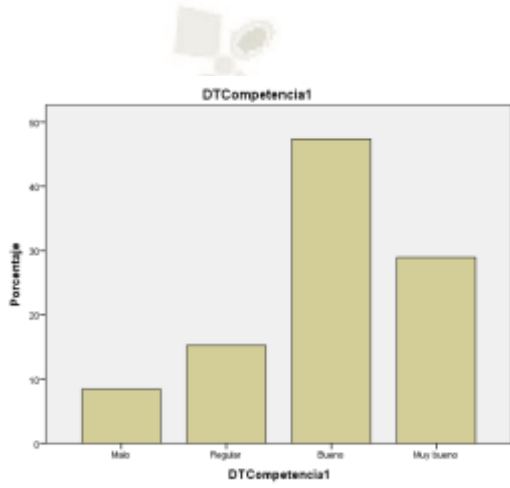
BASE DE DATOS

Encuesta Nro	Sexo	Edad	DTComp ¹	DTComp ²	DTComp ³	DTComp ⁴	DTComp ⁵	DTCapaci ¹	DTCapaci ²	DTCapaci ³	DHCorte ¹	DHSensi ¹	DHSensi ²	DHCredi ¹	DHCredi ²	DHCredi ³	DHComu ¹	DHComu ²	DHSeguri ¹	DHSeguri ²	EFAccesi ¹	EFAparie ¹	EFAparie ²	RPResult ¹	RPDDesem ¹	RPDDesem ²	EsPercep ¹	EsPercep ²	EsPercep ³	EsPercep ⁴	EsPercep ⁵	EsPercep ⁶	EXMotiva ¹	EXMotiva ²	EXExpect ¹	Satisfaci ¹			
1	1.00	65.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	1.00	4.00	4.00
2	2.00	65.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	5.00	2.00	5.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	
3	2.00	41.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	1.00	5.00	3.00		
4	2.00	78.00	5.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00		
5	1.00	72.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
6	1.00	72.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
7	2.00	71.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
8	2.00	71.00	5.00	4.00	1.00	4.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00		
9	1.00	70.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00		
10	2.00	68.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
11	2.00	68.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
12	2.00	68.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
13	1.00	67.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
14	1.00	66.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
15	1.00	66.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	
16	1.00	65.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
17	1.00	64.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
18	2.00	60.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
19	2.00	59.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
20	1.00	59.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
21	1.00	58.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
22	2.00	56.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
23	1.00	55.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00			
24	2.00	52.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
25	2.00	50.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
26	1.00	49.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
27	1.00	47.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
28	1.00	46.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
29	2.00	45.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
30	2.00	45.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	2.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
31	2.00	44.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	
32	1.00	43.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00		
33	2.00	42.00	4.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00		
34	1.00	31.00	4.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00							

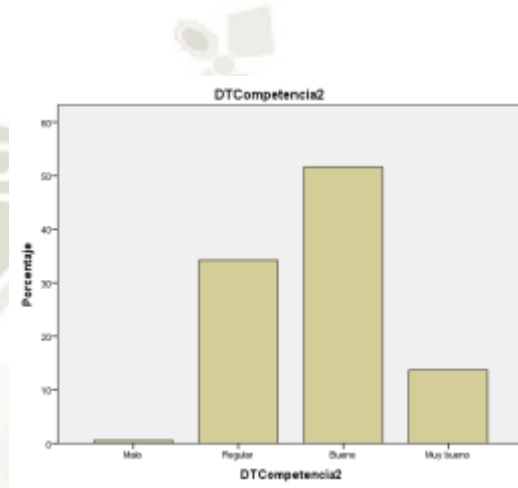
ANEXO VI

ANÁLISIS DESCRIPTIVO POR CADA ÍTEM

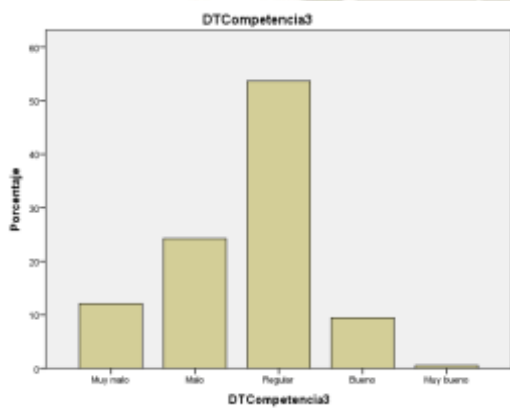
1- El personal médico y auxiliar cumplen con estándares y protocolos de higiene.



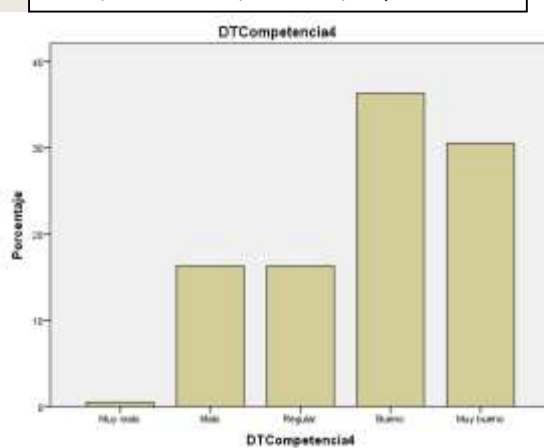
2- El personal médico es acertado en sus diagnósticos y tratamientos



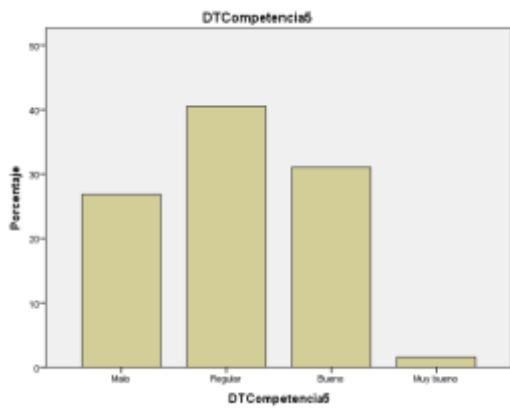
3- El personal médico realiza seguimiento del progreso de sus pacientes



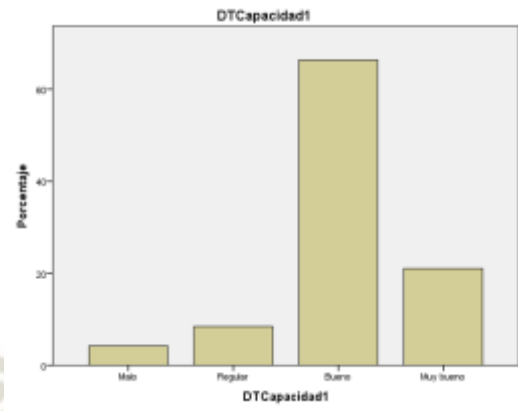
4- El personal médico toma medidas de prevención para el cuidado de la salud dental del paciente (recomendaciones de higiene bucal, alimentación, controles, etc)



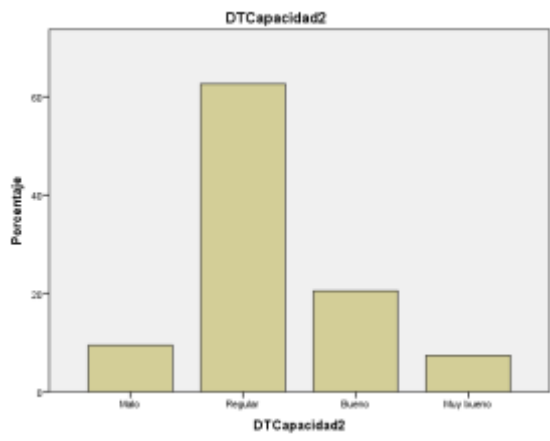
5- El médico tratante formula, documenta y consulta la historia clínica del paciente.



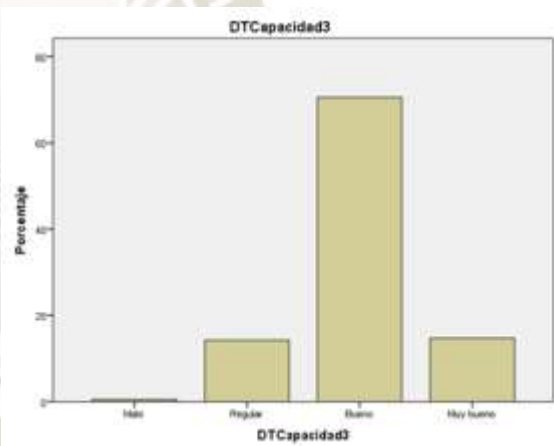
6- El personal médico de la clínica, son profesionales especializados.



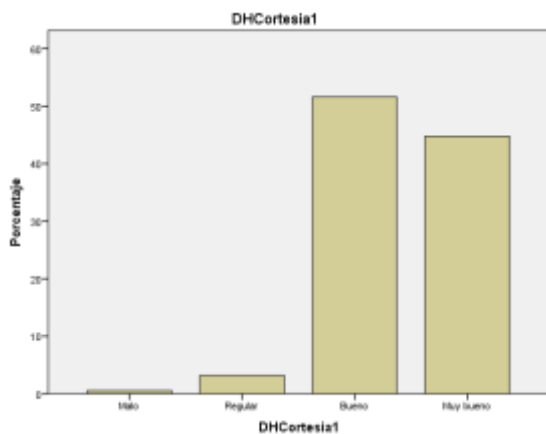
7- Sé que el personal médico y auxiliar se mantiene en constante actualización de últimos tratamientos y avances en cuanto al servicio odontológico.



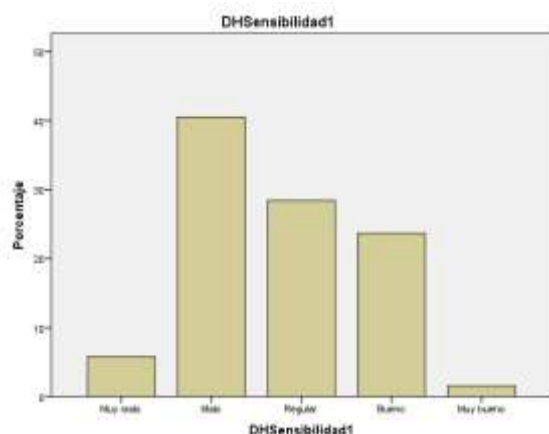
8- El equipo médico y auxiliar de la Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención



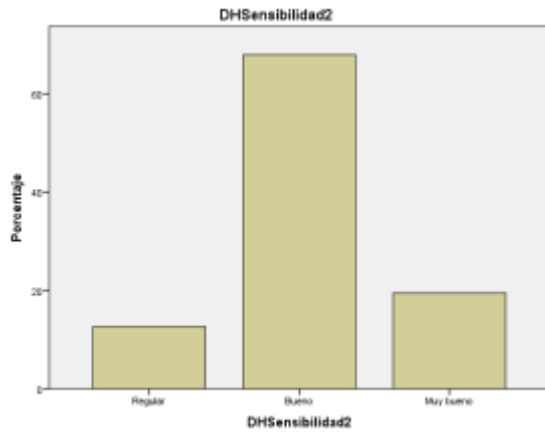
9- El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia



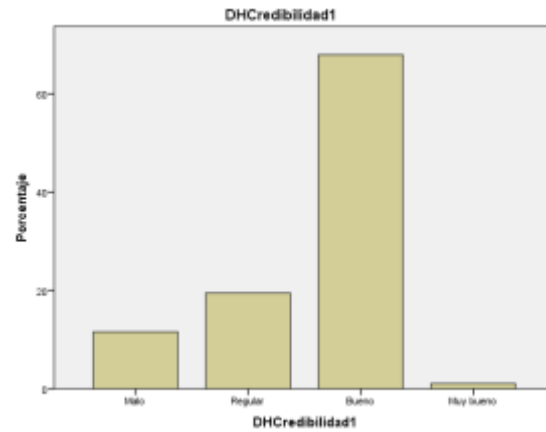
10- Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio



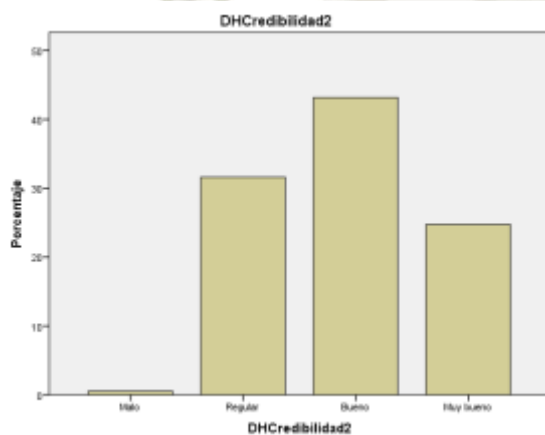
11- El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud



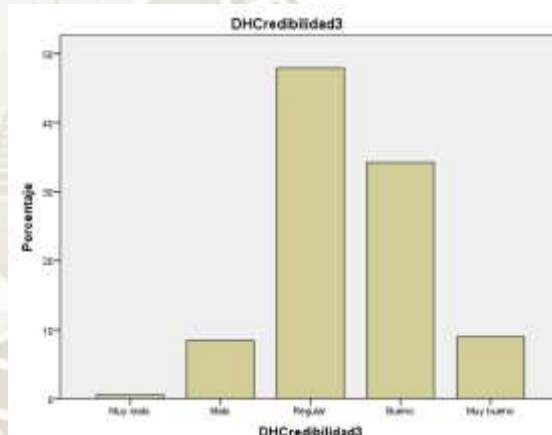
12- Clínica Dental A cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada



13- El equipo de Clínica Dental A tiene la misma calidad de atención todo el tiempo

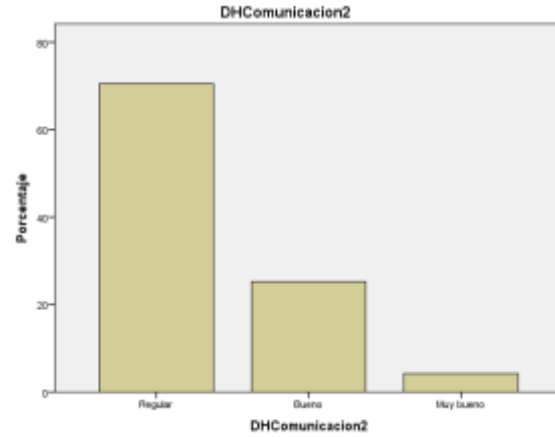
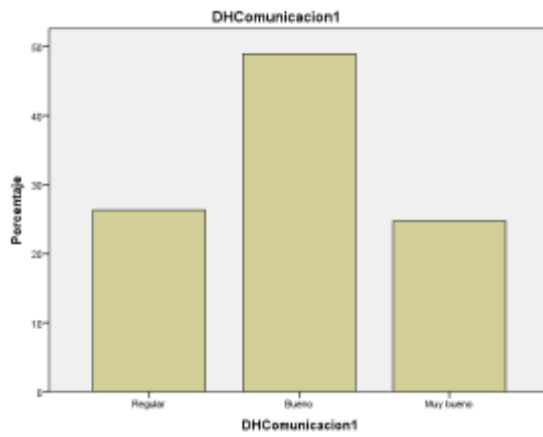


14- Los precios acordados son respetados hasta el fin del tratamiento.



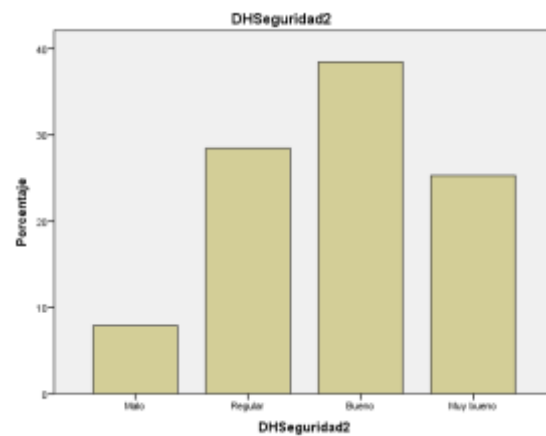
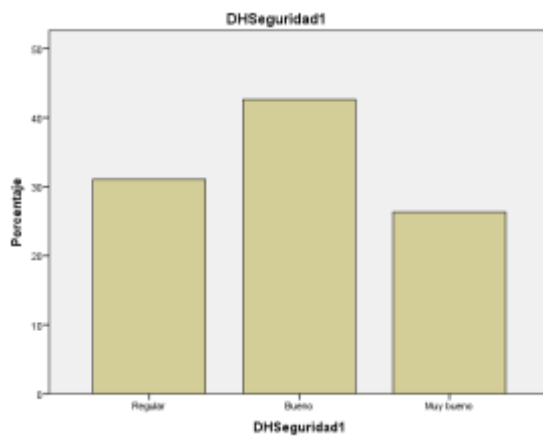
15- El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud dental?

16- Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención



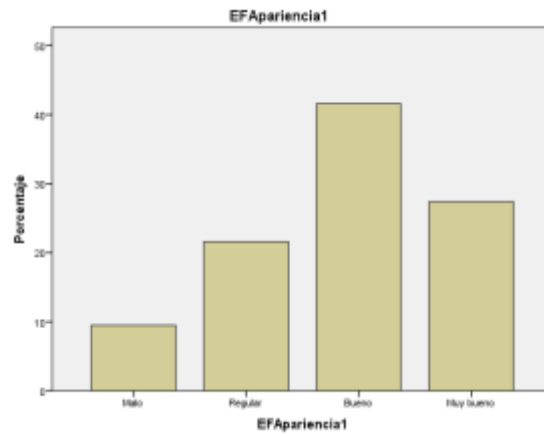
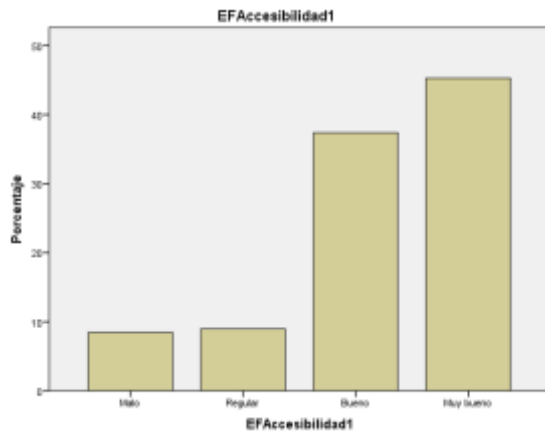
17- ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?

18- Confío en el servicio de la clínica



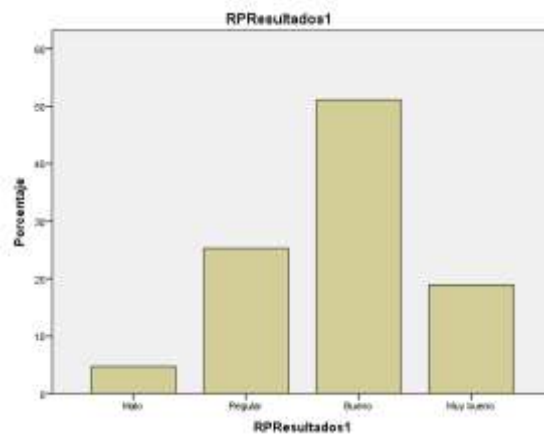
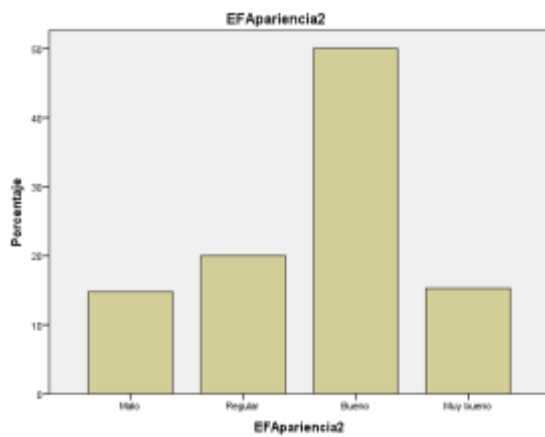
19- La ubicación de la clínica es de fácil localización y acceso

20- Las instalaciones están en buen estado



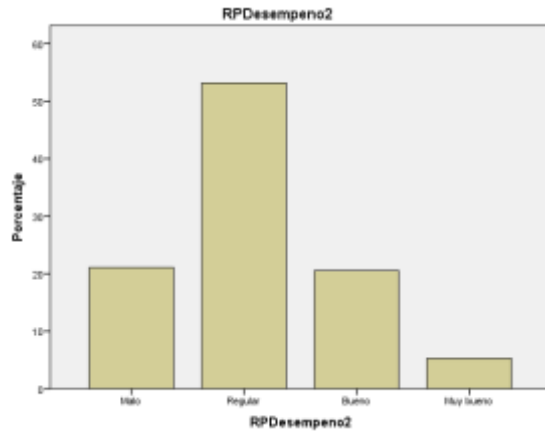
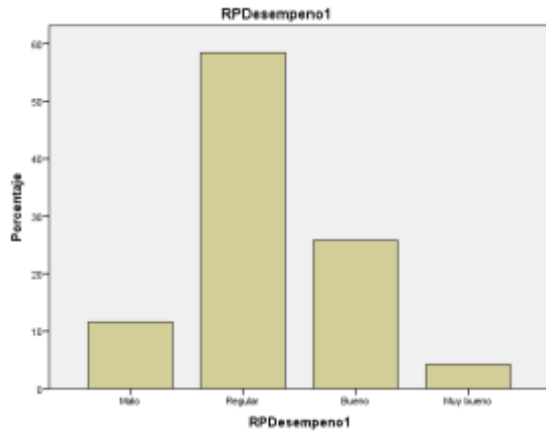
21- La clínica cuenta con equipos y materiales en buen estado

22- Usted presenta mejoría en su salud oral después de la atención odontológica



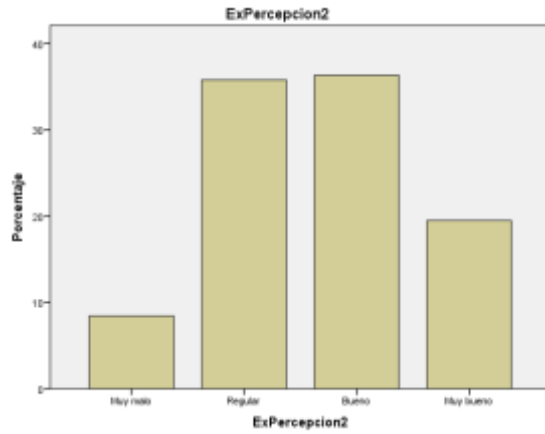
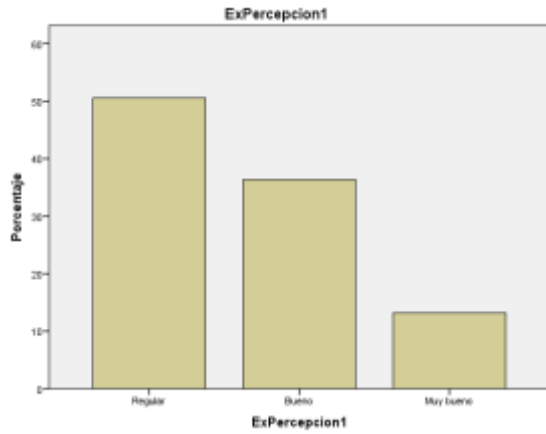
23- La atención es rápida

24 Se respeta la hora de los turnos asignados para cada paciente



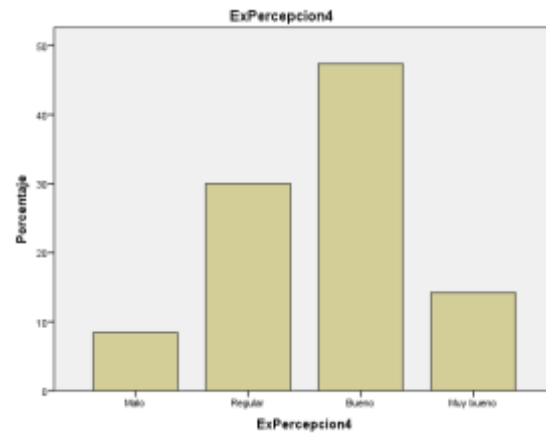
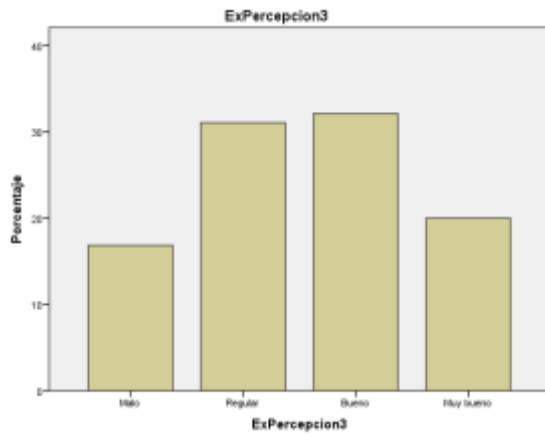
25 El servicio brindado por la clínica refleja una imagen de honestidad

26 La clínica tiene una buena imagen entre mis amigos y familiares



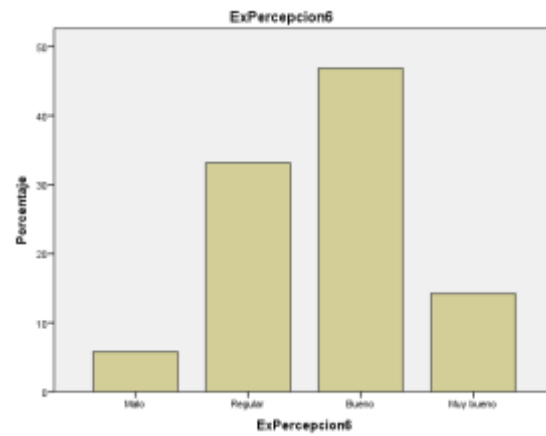
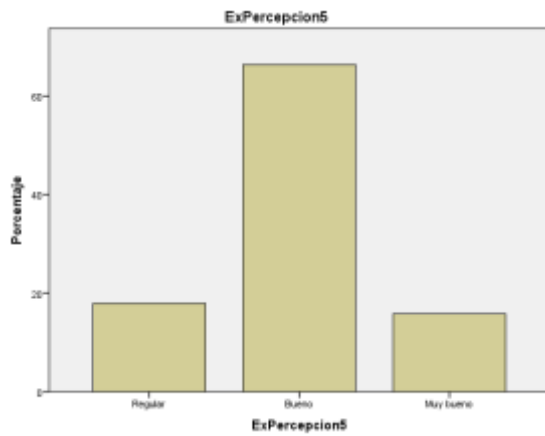
27 El servicio de la clínica tiene una reputación tan buena o mejor que otras clínicas dentales.

28 El servicio de la clínica tienen una imagen de eficiencia



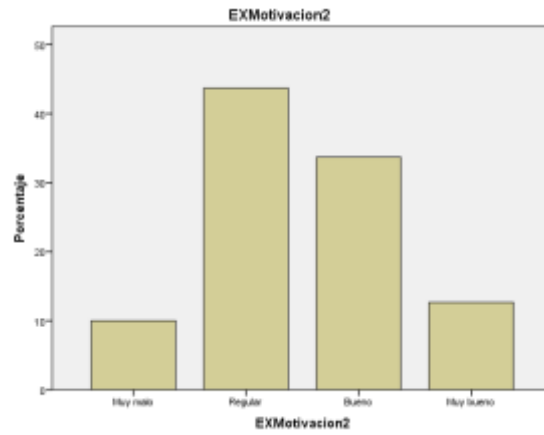
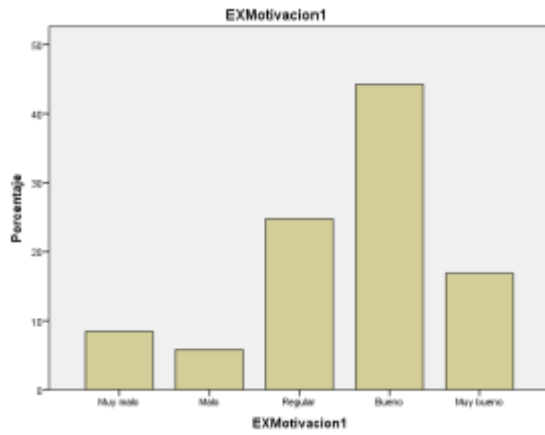
29 El personal médico tiene una imagen de profesionalismo y competencia

30- Se percibe a la clínica como un centro especializado



31- Si tuviera un problema, prefiero esta clínica antes que ir a otras

32- Hablo bien de esta clínica a familiares y amigos



33 La clínica presta el servicio que esperaba recibir

34Cuál es su nivel de satisfacción en general con el servicio brindado

