

“UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA”



FACULTAD DE ODONTOLOGIA

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO EN PACIENTES ADULTOS
DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGÍA DE UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA DE IQUITOS- 2018.”**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE CIRUJANO DENTISTA.

Autores:

BACH. JHULY KATHERINE IÑAPE CASAS

BACH. LECITH PRISCILLA SAAVEDRA MELENDEZ

Asesora:

C.D. Graciela Mercedes Pérez Marcovich

IQUITOS – PERÚ

2019



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:30 horas del día 29 del mes de Mayo del 2019, en el auditorio de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ubicada en el Distrito de San Juan Bautista de la Provincia de Maynas, los miembros del jurado calificador y dictaminador de tesis integrado por:

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| 1. Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos | Presidente |
| 2. Dr. Alejandro Chávez Paredes | Miembro |
| 3. MC. Rafael Walter García Dávila | Miembro |

Se reunieron para la sustentación de la tesis titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO EN PACIENTES ADULTOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE IQUITOS- 2018”**, que presentan las bachilleres en odontología: **JHULY KATHERINE IÑAPE CASAS Y LECITH PRISCILLA SAAVEDRA MELENDEZ**, cumpliendo con los requisitos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos para obtener el título profesional de **Cirujano Dentista**, que confiere la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana en concordancia con la Ley N° 30220 - Ley Universitaria y el Estatuto de la UNAP.

Terminada la exposición y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron contestadas en forma: Adecuada, el jurado procedió a la calificación en privado, llegando al siguiente acuerdo :

LA TESIS HA SIDO:


Aprobado como:

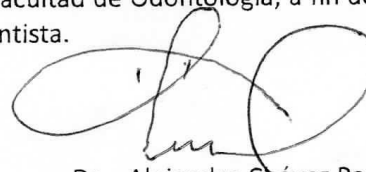
Excelente	[20]	()
Muy buena	[17-19]	()
Buena	[14-16]	(X)

Desaprobado: [menor de 14]: ()

Observaciones:

Siendo las 12:30 horas del día de la fecha, el presidente del jurado dio por concluido el acto académico y se eleva la presente acta al Decanato de la Facultad de Odontología, a fin de que se declare **expedita** para otorgar el título profesional de Cirujano Dentista.


Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos
Presidente


Dr. Alejandro Chávez Paredes
Miembro


MC. Rafael Walter García Dávila.
Miembro


Dra. Graciela Mercedes Pérez Marcovich
Asesora

TESIS

**"NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO EN PACIENTES ADULTOS
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA DE IQUITOS- 2018."**

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 29 de mayo del 2019.


MIEMBROS DEL JURADO



.....

CD. JORGE FRANCISO BARDALES RIOS.

Presidente



.....

C.D. ALEJANDRO CHAVEZ PAREDES.

Miembro



.....

M.C. RAFAEL WALTER GARCIA DÁVILA.

Miembro



.....

C.D. GRACIELA MERCEDES PÉREZ MARCOVICH.

Asesor (a)

ASESOR

C.D. GRACIELA MERCEDES PEREZ MARCOVICH, MGR.

INFORMO

Que las bachilleres JHULY KATHERINE IÑAPE CASAS y LECITH PRISCILLA SAAVEDRA MELÉNDEZ, han realizado bajo mi dirección el trabajo contenido en el informe final titulado: **NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN SEXO EN PACIENTES ADULTOS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE UNA UNIVERSIDAD PUBLICA DE IQUITOS – 2018**. Considerando que el mismo reúne los requisitos necesarios para ser presentado por el jurado calificador.

AUTORIZO

A los citados bachilleres a presentar el informe final de tesis para proceder a su sustentación, cumpliendo así con la normativa vigente que regula los grados y títulos de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.



Firma

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a mi mamá Dora y a mi pareja Juan Vicente por ser mi apoyo incondicional en mi formación profesional, a mi hija Dorit Alessandra por su apoyo, amor, comprensión y por ser mi motivo de superación.

Lecith Priscilla.

A Dios, por ser mi inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes eh logrado llegar hasta aquí.

A mi familia por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindan a lo largo de esta etapa de mi vida.

Jhuly Iñape.

AGRADECIMIENTO

- Agradecemos a Dios por bendecirnos con la vida, por guiarnos, por ser nuestro apoyo y fortaleza en aquellos momentos de debilidad.
- A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – Facultad de Odontología, por ser nuestra Alma Mater.
- A la Dra. Graciela Pérez Marcovich, por su tiempo, paciencia y orientación en la realización de este trabajo de investigación.
- A los Miembros del Jurado Evaluador de la Tesis por sus comentarios, sugerencias y correcciones en la realización de este trabajo de investigación.
- A la clínica de la Facultad de Odontología, a los docentes a cargo de la clínica del adulto y pacientes que acuden a realizar sus tratamientos dentales.

INDICE

PORTADA	1
JURADO	3
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
INDICE DE CONTENIDO.....	7-8
INDICE DE CUADROS.....	9-10
INDICE DE GRAFICOS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÒN.....	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	
1.1 Antecedentes.....	15-18
1.2 Bases teóricas.....	18-29
1.3 Definiciones de términos básicos.....	29
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLE	
2.1 Formulación de la hipótesis.....	30
2.2 Variable y su operacionalización.....	31-32

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico.....	33
3.2 Diseño muestral.....	33
3.3 Procedimiento de recolección de datos.....	33
3.4 Procesamiento y análisis de datos.....	34
3.5 Aspectos éticos.....	35

CAPITULO IV: RESULTADOS.....	36-53
-------------------------------------	--------------

CAPITULO V: DISCUSION.....	54-55
-----------------------------------	--------------

CAPITULO VI: CONCLUSIONES.....	56-57
---------------------------------------	--------------

CAPITULO VII RECOMENDACIONES.....	58
--	-----------

CAPITULO VIII: FUENTE DE INFORMACION.....	59
--	-----------

ANEXOS

1. Consentimiento informado	60
2. Instrumentos de recolección de datos	61-65

INDICE DE CUADROS.

Distribución de la muestra según sexo.....	36
Distribución de la muestra según edad.....	37
Distribución de la muestra según ocupación.....	38
Distribución de la muestra según como se enteró de la clínica.....	39
Distribución de la muestra según grado de instrucción.....	40
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de elementos tangibles.....	41
Distribución de la calidad de los elementos tangibles.....	42
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de fiabilidad.....	43
Distribución de la calidad en el análisis de fiabilidad.....	43
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de capacidad de respuesta.....	44
Distribución de la calidad en el análisis de capacidad de respuesta.....	45
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de seguridad.....	46
Distribución de la calidad en el análisis de seguridad.....	46
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de empatía.....	47
Distribución de la calidad en el análisis de la empatía.....	48
Relación del sexo y los elementos tangibles.....	49
Relación del sexo y la fiabilidad.....	49
Relación del sexo y la capacidad de respuesta.....	50

Relación del sexo y la seguridad.....	50
Relación del sexo y la empatía.....	51
Relación de la edad y los elementos tangibles.....	51
Relación de la edad y la fiabilidad.....	52
Relación de la edad y la capacidad de respuesta.....	52
Relación de la edad y la seguridad.....	53
Relación de la edad y la empatía.....	53

INDICE DE GRAFICOS.

Distribución de la muestra según sexo.....	36
Distribución de la muestra según edad.....	37
Distribución de la muestra según ocupación.....	38
Distribución de la muestra según como se enteró de la clínica.....	39
Distribución de la muestra según grado de instrucción.....	40

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN SEXO EN PACIENTES ADULTOS
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE UNA UNIVERSIDAD
PÚBLICA DE IQUITOS- 2018.”**

Jhuly Katherine Iñape Casas – Lecith Priscilla Saavedra Meléndez.

RESUMEN

El propósito de la investigación fue comparar nivel de satisfacción según sexo en pacientes adultos de la facultad de odontología de una universidad pública de Iquitos- 2018. La investigación fue cuantitativa, no experimental, correlacional trasversal. La población estuvo constituida por 85 individuos adultos de 18 a más de 55 años, atendidos en la clínica dental. El instrumento utilizado es el Servqual. Los resultados más importantes fueron: No existe relación entre el sexo y los elementos tangibles (expectativa $p=0,832$; satisfacción $p=0,831$). No existe relación entre el sexo y la fiabilidad (expectativa $p=0,735$; satisfacción $p=0,727$). No existe relación entre el sexo y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,709$; satisfacción $p=0,437$). No existe relación entre el sexo y la seguridad (expectativa $p=0,511$; satisfacción $p=0,732$). No existe relación entre el sexo y la empatía (expectativa $p=0,743$; satisfacción $p=0,632$). No existe relación entre la edad y los elementos tangibles (expectativa $p=0,067$; satisfacción $p=0,531$). No existe relación entre la edad y la fiabilidad (expectativa $p=0,178$; satisfacción $p=0,984$). No existe relación entre la edad y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,908$; satisfacción $p=0,672$). No existe relación entre la edad y la seguridad (expectativa $p=0,488$; satisfacción $p=0,834$). No existe relación entre la edad y la empatía (expectativa $p=0,899$; satisfacción $p=0,168$).

Palabra Clave: satisfacción, sexo.

"LEVEL OF SATISFACTION ACCORDING TO SEX IN ADULT PATIENTS OF THE DENTISTRY FACULTY OF A PUBLIC UNIVERSITY OF IQUITOS- 2018."

Jhuly Katherine Iñape Casas – Lecith Priscilla Saavedra Meléndez.

ABSTRACT

The purpose of the research was to compare the level of satisfaction according to sex in adult patients of the dentistry faculty of a public university in Iquitos-2018. The research was quantitative, not experimental, cross-correlational. The population was constituted by 85 adult individuals from 18 to more than 55 years old, assisted in the dental clinic. The instrument used is the Servqual. The most important results were: There is no relationship between sex and tangible elements (expectation $p = 0.832$, satisfaction $p = 0.831$). There is no relationship between sex and reliability (expectation $p = 0.735$, satisfaction $p = 0.727$). There is no relationship between sex and response capacity (expectation $p = 0.709$, satisfaction $p = 0.437$). There is no relationship between sex and safety (expectation $p = 0.511$, satisfaction $p = 0.732$). There is no relationship between sex and empathy (expectation $p = 0.743$, satisfaction $p = 0.632$). There is no relationship between age and the tangible elements (expectation $p = 0.067$, satisfaction $p = 0.531$). There is no relationship between age and reliability (expectation $p = 0.178$, satisfaction $p = 0.984$). There is no relationship between age and response capacity (expectation $p = 0.908$, satisfaction $p = 0.672$). There is no relationship between age and safety (expectation $p = 0.488$, satisfaction $p = 0.834$). There is no relationship between age and empathy (expectation $p = 0.899$, satisfaction $p = 0.168$).

Keyword: satisfaction, sex.

INTRODUCCIÓN

Actualmente los usuarios de servicios clínicos demandan mejores resultados en las atenciones recibidas. No es difícil poder medir si se está brindando o no, un adecuado servicio de atención a los pacientes que acuden a los servicios odontológicos. Basta con prestar la debida atención a la opinión y sugerencias de nuestros pacientes en específico.

Es de interés colectivo, conocer el grado de satisfacción de los pacientes de nuestros servicios prestados, para que en un futuro conocer donde se va a situar nuestra realidad económica como profesionales en la salud dental. No obstante medir el nivel o grado de satisfacción, nos va a permitir conocer nuestra capacidad competitiva frente a los demás colegas, que bien puedan o no darle la debida atención a este tema de gran interés.

Es de resaltar que el nivel de satisfacción fue entendido, principalmente del enfoque metodológico conocido como "SERVQUAL", como la valoración subjetiva que hacen los usuarios(paciente) de los servicios de salud, sobre el conjunto de características del mismo que logran satisfacer sus necesidades o expectativas. Así mismo, la valoración de estas características es fundamental para que el usuario tome decisiones de elegir un servicio y actué en consecuencia.

No existen estudios locales sobre nivel de satisfacción según sexo en pacientes adultos de la facultad de odontología de una universidad pública de Iquitos- 2018, lo cual será de gran utilidad metodológica para que más adelante se pueda realizar nuevas investigaciones y estas sean comparadas y analizadas con estudios hechos a nivel local y nacional.

La universidad podrá conocer el alcance real que tienen los conocimientos impartidos a los alumnos de la facultad de odontología. Información que puede ser utilizada para la mejora de la atención y así tener un nivel alto en el grado de satisfacción de los pacientes, para poder ser usado como marketing para atraer a nuevos pacientes.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES

CAMBA L. (2014). Realizó un estudio titulado. “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes, se presentó cinco dimensiones de evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados percibidos por los usuarios fueron: 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. Conclusión La calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción.

MUZA et al. (2007). Evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía Oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes mujeres, de 15 años y más que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental de Hospital Rancagua de Chile. Se

concluyó que nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente, las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista - paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.

GONZALEZ H. (2004) estudio “El Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de la U.N.M.S.M.” encontrándose un alto nivel de aceptación, catalogando a los servicios odontológicos de esta clínica como buena y muy buena en cuanto a infraestructura y equipamiento. Un gran número de pacientes 33.7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera. Estuvieron satisfechos con el trato recibido.

LOPEZ – PORTILLA J, et al (2012). Estudio “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia”. Las instituciones formadoras de recursos humanos en salud prestan servicios a la comunidad en condiciones diferentes a otros servicios de salud; la satisfacción al recibir dicha atención se relaciona con la aceptación que experimenta el usuario y depende de variables internas y externas. Objetivo: se exploraron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Método: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Resultados y discusión: el 78 % fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.

TORRES – GONZALES G, et al (2015) Objetivo: 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. Materiales y métodos: Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Resultados: 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. Conclusiones: 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.

AMPUDIA R. (2018). Estudio “Calidad de servicio en la atención a pacientes en el consultorio de odontología en el C.S. Cardozo I-3, LORETO 2018”. Objetivo: Determinar la calidad de servicio en la atención a pacientes en el consultorio de Odontología del C.S. Cardozo I-3 de Loreto en el año 2018. Método: tipo de investigación cuantitativo, el diseño fue descriptivo, transversal. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes. El instrumento utilizado fue el SERVQUAL. Resultados: El grupo etario de 35 a 40 años fue el más frecuente con el 22.0%, En la variable de cómo se enteraron del servicio, se encontró que el 82.0% muestra a la información obtenida por amigos o familiares, el 16.7% muestra el término otros

y finalmente el 1.4% muestra a la información obtenida mediante la televisión y el periódico, el grupo con estudios secundarios completos fue el más frecuente con el 36.0%, el 6.0% de la muestra estuvo dentro del grupo de profesionales y el 94.0% estuvo dentro del grupo de otros. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue baja, la calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue baja, la calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue baja, la calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue baja, la calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue baja.

1.2 BASES TEÓRICAS

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario o paciente, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. **(Ministerio de Salud Perú, 2013).**

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas. **(Armando Mamani).**

1.2.1 SATISFACCIÓN:

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante

cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.

1.2.2 ELEMENTOS EN SATISFACCIÓN

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

- Organizativos.
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste.

1.2.3 NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia. - Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

1.2.4 DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN

Confiabilidad. - La confiabilidad es la: "Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa". En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios ("entregar lo que se promete"). La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado.

Validez. - Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

Lealtad. - Define la lealtad como: "Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.

1.2.5 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, a formular un instrumento para evaluar eficiencia de la atención, se le conoce como Servqual. Este instrumento es muy confiable y de validez probada para evaluar la eficiencia de la atención y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, utilización y adecuación para evaluar la eficiencia de la atención. Estudios demuestran que los usuarios al evaluar la eficiencia de la atención, en los establecimientos de salud, demostraron estar contentos por las indicaciones recibidas por parte del médico, lo cual señala su nivel de satisfacción y les motivará a seguir utilizando dichos servicios, lo mismo que conllevará a una menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser una severa limitante para la formación de futuros profesionales.

Es importante reconocer que a nivel mundial la escala Servqual tiene alta significancia y es utilizada en diferentes organizaciones y empresas de cualquier tipo, al igual que el cuestionario Servqos, el cual ha sido de mucha utilidad a nivel de instituciones de salud para determinar calidad percibida de la atención hospitalaria por parte de los usuarios, además, su trasfondo es medir variables de Estructura, Proceso y Resultado como dimensiones de calidad de la atención en salud.

1.2.6 SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.

Se define a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia y diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención que se obtiene de comparar la forma como fue tratado con la necesidad y expectativa que el paciente quería de su tratamiento. Hoy en día, conseguir un paciente satisfecho es indispensable para ganarse la lealtad incondicional dando lugar a que la experiencia que vivió en su atención logre que vuelva en busca de nuevas necesidades sin importar lo lejos o los precios que este tratamiento necesite.

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Sin embargo, puede no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención.

La definición que la OMS da a calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos

con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”.

Es este sentido la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo

programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

1.2.7 LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES.

Cuando los consumidores piensan comprar un servicio se forja unas expectativas sobre el mismo. Esta expectativa constituye el punto de referencia que condiciona la satisfacción. Si la realidad supera las expectativas el consumidor estará satisfecho. Si la realidad no llega a las expectativas del consumidor habrá insatisfacción.

Los consumidores pueden tener dos tipos de expectativas de servicio: Una de ellas se llama servicio deseado y la otra, servicio adecuado. Entre estos dos niveles de servicio existe una zona de tolerancia.

El servicio esperado lo constituyen todos aquellos satisfactores o elementos que el consumidor espera y desea encontrar; por ejemplo, un transporte en avión rápido, seguro, cómodo y puntual. Las expectativas reflejan las esperanzas y los deseos de los consumidores. Sin embargo, la realidad puede ser otra y el servicio tal vez no cubra todas las expectativas de los consumidores. Esto no quiere decir que el consumidor se encuentre frustrado, porque puede recibir un servicio adecuado, o nivel de servicio que el consumidor acepta o aceptara.

Un consumidor que acuda a un restaurante puede tener la expectativa de una decoración muy cuidada, un servicio esmerado y unos platos excelentes. Esta es la expectativa de servicio. Sin embargo, se puede encontrar con una

decoración funcional, un servicio discreto y una calidad de los platos solo aceptable. Aun así, puede considerarse el servicio adecuado, por que supera el mínimo por el exigido. La zona de tolerancia es variable. Depende de la situación de cada consumidor. Si una persona tiene prisa, querrá que le sirvan rápidamente en el restaurante. La zona de tolerancia del tiempo de servicio esperado y aceptable será muy pequeña. Si no hubiera prisa, la zona de tolerancia del tiempo de servicio será mucho más amplia.

FACTORES QUE AFECTAN A LAS EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES.

- Los factores que afectan al servicio deseado pueden ser diversos y dependen de características personales. Son, esencialmente, dos:
- Necesidades personales. Los consumidores tienen una serie de necesidades que pueden ser físicas, sociales, psicológicas y funcionales. Un consumidor, que sea un gourmet, y acuda a un restaurante deseará platos muy refinados. Una persona mayor deseará que cocine con poca sal, porque tal vez sea hipertensa. Desde un punto de vista social, los consumidores también desean atributos. Si la renta no es muy alta se desean precios contenidos. Por el contrario, los consumidores con rentas altas desean restaurantes caros, con cocina muy elaborada y vinos de calidad. Desde una perspectiva psicológica existen consumidores que desean ciertas particularidades en los servicios. Un consumidor inseguro desea que las transacciones electrónicas tengan muchas garantías de que no se puedan cometer errores. Una persona excesivamente preocupada por la limpieza fijará un nivel de limpieza en la tintorería muy elevada. Un consumidor

maniático de la limpieza deseara unos niveles de pulcritud en un hotel que tal vez resulten exagerados. Desde un punto de vista funcional, los consumidores pocos hábiles desean cajeros automáticos muy sencillos de utilizar; desean simplicidad.

- Otros factores que afectan al servicio deseado son consecuencias de influencias personales. Derivan de la exigencia individual consecuencia de la influencia de otras personas, o de las propias creencias o estándares fijados a lo largo del tiempo, fruto de la experiencia o deseos. Un consumidor puede desear un servicio muy esmerado en un hotel porque es la referencia que tiene del mismo, porque así se lo han contado otras personas.
- También existen una serie de factores que afectan al servicio esperado. Son los siguientes:
- Intensificadores transitorios. Son factores que hacen que los consumidores sean temporalmente muy sensibles al servicio y sus atributos.
- Alternativas percibidas. Cuantas más alternativas existan para recibir el servicio, cuanto mayor sea el número de proveedores, mayor será el nivel del servicio esperado. Si solo hubiera un proveedor, el consumidor se conforma con lo que le den. Cuanto menor sea el número de alternativas, menor será el nivel esperado del servicio.

VALOR Y EXPECTATIVAS DE LOS CONSUMIDORES, IMPLICACIONES PARA LA COMUNICACIÓN

El valor de los servicios que reciben los consumidores se encuentra condicionado por sus expectativas. Las empresas deben tener en cuenta los siguientes principios

para generar un gran valor a sus clientes (Parasuraman, 1987).

Un consumidor asignará valores positivos a un servicio si se presta de forma satisfactoria y esa satisfacción la atribuye a la empresa.

Un consumidor asignará valores negativos a un servicio si se presta de forma insatisfactoria y esa insatisfacción la atribuye a la empresa.

Un consumidor asignará valores neutros a un servicio bien o mal prestado si lo atribuye a causas externas.

1.2.8 LAS PERCEPCIONES DE LOS CONSUMIDORES

Los consumidores que reciben servicios perciben realidades. Los empleados les atienden bien o mal; surgen evidencias en el servicio, porque se sienten elementos tangibles o se paga un precio y se recibe una calidad.

FACTORES QUE AFECTAN A LAS PERCEPCIONES

Los factores que determinan la calidad de los servicios son los siguientes:

- En primer lugar, se produce un encuentro con los proveedores de los servicios. En él pueden salir las cosas bien o mal. El consumidor puede que obtenga lo que desea, o no. Los empleados que prestan los servicios tienen que tener capacidad de respuesta ante el servicio mal prestado.
- En segundo lugar, existen evidencias del servicio. Los consumidores perciben elementos tangibles, la imagen del proceso de la prestación del servicio, y pagan precios. Esas percepciones constituyen percepciones.
- En tercer lugar, se percibe calidad de servicio. Los consumidores aprecian calidad.

1.2.9 LA CALIDAD DE SERVICIO

En términos muy generales, la calidad de un producto se entiende como la medida de su excelencia. Se puede contemplar desde diversas perspectivas (Garvin, 1988; Gronross, 1982 y Linqvist, 1987).

La verdadera dimensión de la calidad es subjetiva, desde la perspectiva del usuario. Los clientes se forjan una expectativa de calidad que procede de tres fuentes (Zeithaml, 1993).

- En primer lugar, de sus necesidades personales. Esperan encontrar un producto que les satisfaga.
- En segundo lugar, los consumidores se han formado expectativas, porque durante el proceso de recogida de información han acudido a personas, porque los servicios apenas tienen características de búsqueda. Han oído comentarios y opiniones de otros clientes, que habrán hecho sus sugerencias y recomendaciones.
- En tercer lugar, los compradores de servicios podrán tener experiencia como tales.

Las dimensiones de la calidad pueden estar correlacionadas. De hecho, pueden resumirse en cinco:

- Elementos tangibles: los componen las instalaciones, los equipos, las personas y su aspecto, y el material de comunicación.
- Fiabilidad: por ella se entiende la habilidad para ejecutar el servicio prometido sin errores.
- Capacidad de respuesta: es la capacidad y conocimiento para ejecutar el servicio.
- Seguridad: percibir que los servicios que se prestan carecen de riesgos, que no existen peligros ni dudas sobre la bondad de las prestaciones.
- Empatía.

La comparación entre las expectativas con las percepciones descritas permite evaluar la calidad de los servicios. Habrá calidad cuando las percepciones superen las expectativas. Habrá más calidad como mayor sea la diferencia entre lo percibido y lo esperado.

1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Satisfacción, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. (**Ministerio de Salud Perú, 2013**).

Sexo, en genética, condición orgánica entre los sujetos que distingue al macho de la hembra. Conjunto de individuos que poseen idénticas características genitales/ **cromático**: sexo definido por la presencia o ausencia de un pequeño corpúsculo de cromatina en el núcleo celular, cerca DEL NUCLEOLO, QUE REPRESENTAN UNO DE LOS CROMOSOMAS X, inactivo/ **cromosómico o genético**: sexo determinado por los cromosomas sexuales específicos y comprobado por método citológicos (cariotipo). (**Diccionario Lexus de medicina y ciencias de la salud**).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Existe relación entre nivel de satisfacción y sexo en pacientes adultos de la facultad de odontología de la Universidad pública de Iquitos, 2018.

2.2 VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES:

Variables	Dimensiones	Índice	Indicadores	Escala
Nivel de satisfacción de los pacientes	Elementos tangibles.	Servqu al	<p>1) El equipo de Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.</p> <p>2) La clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables.</p> <p>3) La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara y precisa.</p> <p>4) La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales</p>	Nominal
	fiabilidad		<p>5) Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha acordada.</p> <p>6) El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le va realizar.</p> <p>7) Clínica Dental habitualmente realiza bien sus tratamientos dentales.</p> <p>8) Cuando a usted le falta ser atendido, el equipo de Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.</p> <p>9) Todo el equipo de Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente.</p>	
	Capacidad de respuesta.		<p>10) El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio.</p> <p>11) En Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención</p> <p>12) El equipo de Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales.</p> <p>13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes</p>	
	Seguridad.		<p>14) El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo.</p> <p>15) El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.</p> <p>16) El comportamiento del equipo de Clínica Dental le transmite a usted confianza.</p>	

			17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de Clínica Dental.	
	Empatía.		18) El equipo de Clínica Dental es cordial y amable con usted. 19) El equipo de Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención. 20) El equipo de Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo. 21) El equipo de Clínica Dental mantiene una estrecha relación con sus pacientes. 22) Usted se siente conforme con la atención recibida en Clínica Dental.	
Sexo			- Masculino - Femenino	Nominal

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño será cuantitativa, no experimental, correlacional, transversal.

3.2 DISEÑO MUESTRAL.

Población:

La población estuvo constituida por 85 pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología – UNAP, en el año 2018.

3.3 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Instrumento: Cuestionario, que constara de dos partes.

Técnica: Encuesta

Procedimientos:

- Se solicitó la autorización al decano de la facultad de odontología de la universidad nacional de la amazonia peruana.
- Fase de recojo de información.
- El cuestionario se facilitó a cada paciente que acudió a la clínica de la facultad de odontología de la universidad nacional de la amazonia peruana en el año 2018, después de haber recibido atención odontológica, los cuales tuvieron el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta.
- Para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica de la facultad de odontología UNAP se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario.

3.4 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

- Para el desarrollo de este presente proyecto se planteó la metodología de SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). Cuestionario de la herramienta SERVQUAL, esta herramienta evalúa la percepción y Expectativas. Este cuestionario consta de 22 ítems y evalúa 5 dimensiones que son (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).
- Se redujeron los ítems y se adecuaron en la redacción para cada una de las áreas.
- Para fines de este proyecto se utilizó la escala Likert, en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 puntos, siendo el número 1 (extremadamente insatisfecho) y el número 5 (extremadamente satisfecho) utilizada en la herramienta SERVQUAL la cual está diseñada para permitir al cliente variar la respuesta de cada pregunta que describe el servicio.
- Se decidió utilizar la escala Likert misma que maneja SERVQUAL reducida a 5 niveles, ya que simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información que arrojará la encuesta.
- Significado de la Escala Likert para interpretar la satisfacción del cliente.

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del paciente
1	Extremadamente insatisfecho	0 – 20
2	Insatisfecho	20 -40
3	Neutro	40 -60
4	Satisfecho	60 -80
5	Extremadamente	80 – 100

- Se utilizó el sistema operativo Windows 10, herramienta de Office EXCEL 2016. Tabulamos en la hoja de cálculo de EXCEL, luego se exportaron al paquete estadístico SPSS 22.2 para Windows.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS.

Los derechos humanos de los participantes en la investigación se respetarán mediante el llenado de un consentimiento informado, teniendo en cuenta su deseo libre y voluntario de participar en este estudio; mediante anonimidad, confidencialidad y la agrupación de datos para el análisis e interpretación respectiva.

CAPITULO IV: RESULTADOS

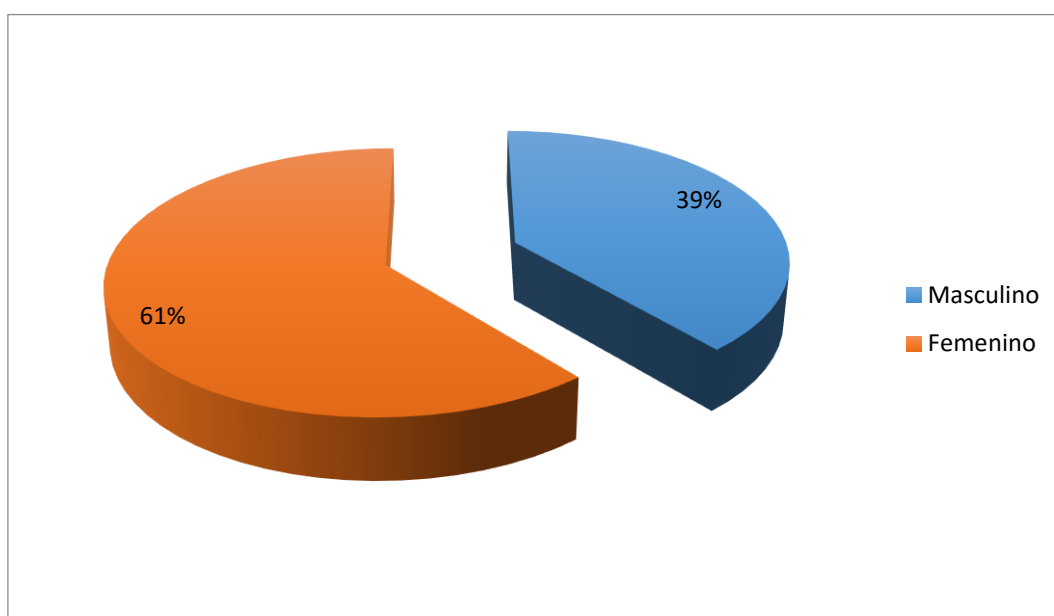
A partir de la información recolectada mediante los instrumentos descritos con anterioridad, se procedió a realizar el análisis respectivo de los datos obtenidos, procesados y presentados en las siguientes tablas y gráficos que se plantean a continuación:

El 3,8% de la muestra fue el sexo masculino y 61.2% el femenino. (cuadro y grafico N°01)

Cuadro N°01. Distribución de la muestra según sexo en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	33	38.8
Femenino	52	61.2
Total	85	100.0

Gráfico N°01. Distribución de la muestra según sexo en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

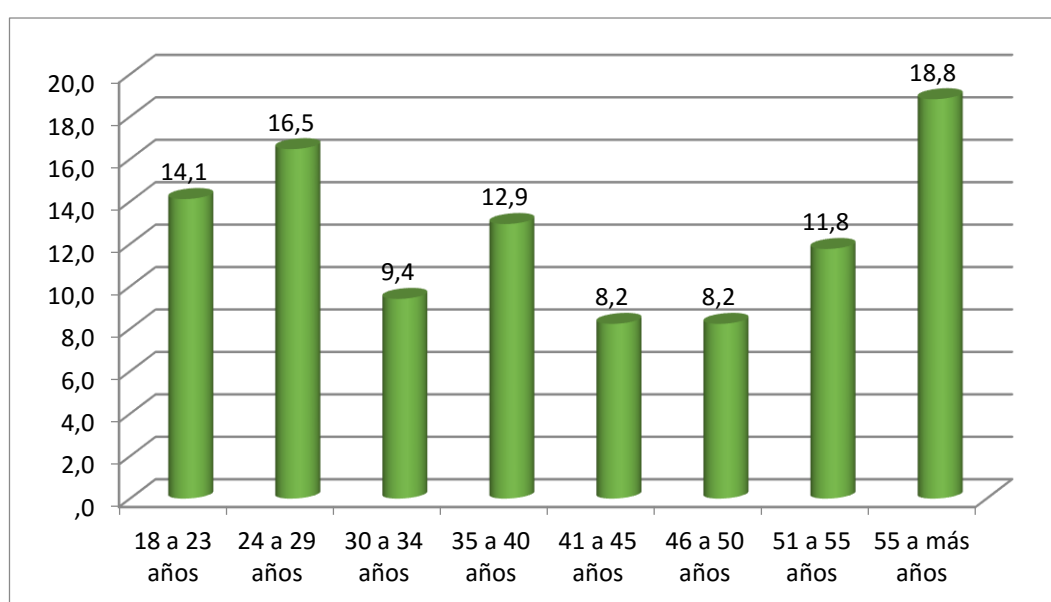


El 18,8% de pacientes tuvieron de 55 a más años; el 16.5% de 24 a 29 años; el 14.1% de 18 a 23 años; el 12.9% de 35 a 40 años; el 11.8% de 51 a 55 años; 9.4% de 30 a 34 años; el 8.2% entre 41 a 45 y de 46 a 50 años. (CUADRO Y GRAFICO N°02).

Cuadro N°02. Distribución de la muestra según edad de pacientes atendidos en la clínica dental de la facultad de Odontología- UNAP.

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23 años	12	14.1
24 a 29 años	14	16.5
30 a 34 años	8	9.4
35 a 40 años	11	12.9
41 a 45 años	7	8.2
46 a 50 años	7	8.2
51 a 55 años	10	11.8
55 a más años	16	18.8
Total	85	100.0

Gráfico N° 02. Distribución de la muestra según edad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

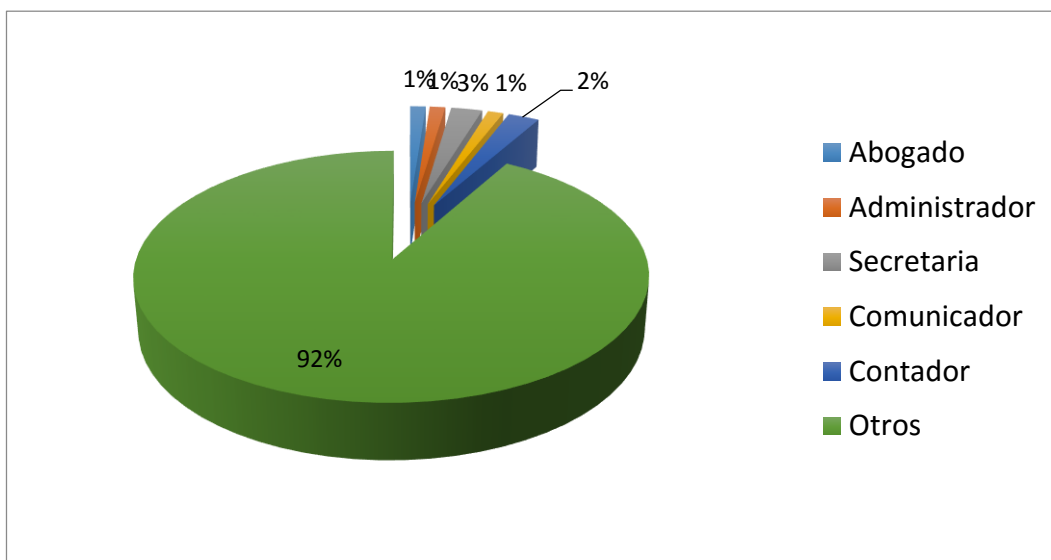


El 91.8% de paciente tuvo como ocupación otros (ama de casa, independientes), el 2.4% fue contador y secretaria, el 1.2% fue abogados, administradores o comunicadores. (CUADRO Y GRAFICO N°03)

Cuadro N° 03. Distribución de la muestra según ocupación, de pacientes atendidos en la clínica dental de la facultad de odontología- UNAP.

	Frecuencia	Porcentaje
Abogado	1	1.2
Administrador	1	1.2
Secretaria	2	2.4
Comunicador	1	1.2
Contador	2	2.4
Otros	78	91.8
Total	85	100.0

Gráfico N° 03. Distribución de la muestra según ocupación en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

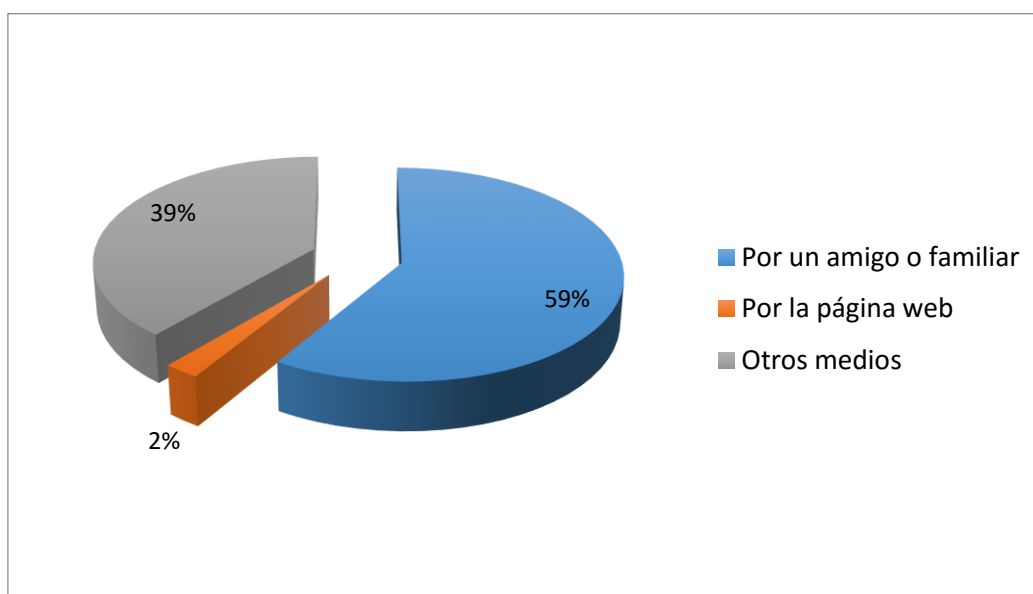


El 58% de pacientes se enteró de la clínica por referencia de un amigo o familiar, el 2.4% por la página web y el 38% por otros medios. (CUADRO Y GRAFICO N°04).

Cuadro N° 04. Distribución de la muestra según como se enteró de la clínica, de pacientes atendidos en la clínica dental de la facultad de odontología- UNAP.

	Frecuencia	Porcentaje
Por un amigo o familiar	50	58.8
Por la página web	2	2.4
Otros medios	33	38.8
Total	85	100.0

Gráfico N° 04. Distribución de la muestra según como se enteró de la clínica en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

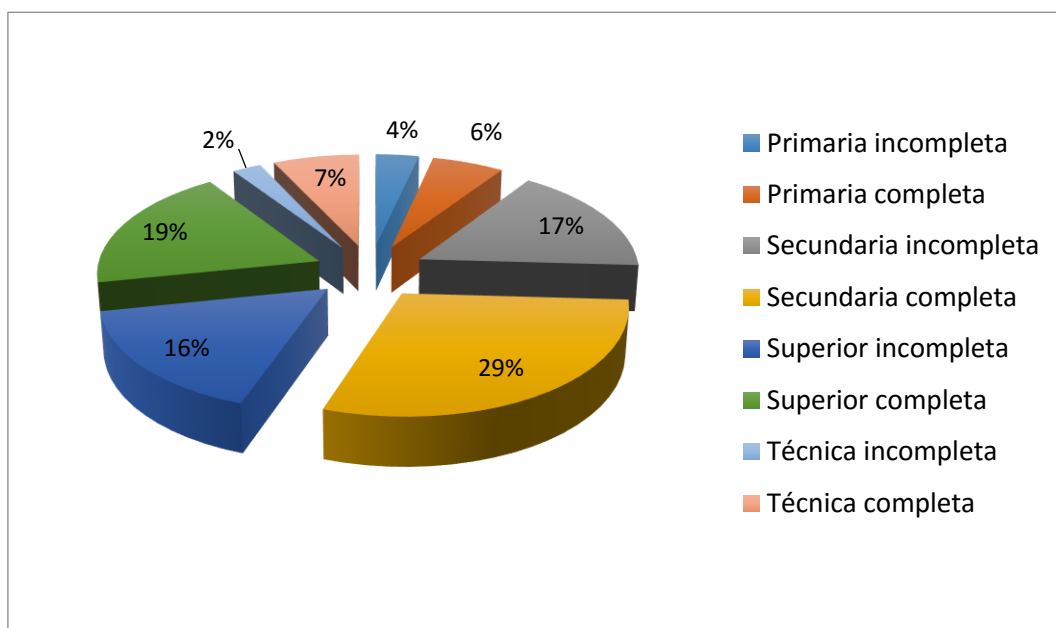


El 29.4% de pacientes tuvo secundaria completa, el 18.8% tuvo superior completa, el 16.5% secundaria incompleta o superior incompleta, el 7.1% técnica incompleta, el 5.9% primaria completa y el 2.4% técnica incompleta. (CUADRO Y GRAFICO N°05).

Cuadro N° 05. Distribución de la muestra según grado de instrucción, de pacientes atendidos en la clínica dental de la facultad de odontología-UNAP.

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria incompleta	3	3.5
Primaria completa	5	5.9
Secundaria incompleta	14	16.5
Secundaria completa	25	29.4
Superior incompleta	14	16.5
Superior completa	16	18.8
Técnica incompleta	2	2.4
Técnica completa	6	7.1
Total	85	100.0

Gráfico N° 05. Distribución de la muestra según grado de instrucción en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología-UNAP.



La mayor media alcanzada fue en la pregunta 1 con 4,51 para la expectativa y para la satisfacción también la pregunta 1 con 4,47; mientras que la menor media alcanzada fue en la pregunta 2 para la expectativa con 4,35 y para la satisfacción fue la pregunta 4 con 4.14. (CUADRO N°06)

Cuadro N° 06. Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de elementos tangibles.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Expectativa 1	85	3.00	5.00	4.51	.55
Satisfacción 1	85	3.00	5.00	4.47	.57
Expectativa 2	85	2.00	5.00	4.35	.68
Satisfacción 2	85	2.00	5.00	4.19	.82
Expectativa 3	85	3.00	5.00	4.47	.63
Satisfacción 3	85	3.00	5.00	4.46	.57
Expectativa 4	85	3.00	5.00	4.45	.61
Satisfacción 4	85	2.00	5.00	4.14	.89

En la pregunta 1, con respecto a si “el lenguaje es adecuado para realizar la atención”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 2 encontramos con respecto a “si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 3 encontramos con respecto a “si la información sobre salud dental es clara y precisa” se obtiene una calidad de servicio baja. Finalmente, en la pregunta 4 encontramos con respecto a “si se tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales”, se obtiene una calidad de servicio baja. (CUADRO N°07)

Cuadro. N° 07. Distribución de la Calidad en el análisis de los elementos tangibles en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

Pregunta	Satisfacción	Expectativas	Calidad	Interpretación
1. “el lenguaje es adecuado para realizar la atención”	4.47	4.51	-0.04	Baja
2. “si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables”	4.19	4.35	-0.16	Baja
3. “si la información sobre salud dental es clara y precisa”	4.46	4.47	-0.01	Baja
4. “si se tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales”	4.14	4.45	-0.31	Baja

La mayor media alcanzada para la expectativa fue en la pregunta 7 con 4,48 mientras que la menor media alcanzada fue para la pregunta 8 con 4.40; La mayor media alcanzada para la satisfacción fue en la pregunta 6 con 4,49 mientras que la menor media alcanzada fue para la pregunta 5 con 4,34. (CUADRO N°08).

Cuadro N° 08. Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de fiabilidad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Expectativa 5	85	2.00	5.00	4.44	.63
Satisfacción 5	85	2.00	5.00	4.34	.66
Expectativa 6	85	3.00	5.00	4.44	.57
Satisfacción 6	85	4.00	5.00	4.49	.50
Expectativa 7	85	3.00	5.00	4.48	.53
Satisfacción 7	85	2.00	5.00	4.35	.63
Expectativa 8	85	1.00	5.00	4.40	.69
Satisfacción 8	85	1.00	5.00	4.40	.66
Expectativa 9	85	3.00	5.00	4.45	.59
Satisfacción 9	85	3.00	5.00	4.45	.59

La pregunta 5 con respecto a “cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 6 encontramos, con respecto a “se le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se realizará”, se obtiene una calidad de servicio alta. Para la pregunta 7 encontramos con respecto a “habitualmente realiza muy bien sus tratamientos”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 8 con respecto a “cuando le falta algún documento para ser atendido, se muestra interés para solucionar su problema”, se obtiene una calidad de servicio modesto. Finalmente, para la pregunta 9 encontramos con respecto a “si se le entrega una atención oportuna y eficiente”, se obtiene una calidad de servicio modesto. (CUADRO N°09)

Cuadro N° 09. Distribución de la Calidad en el análisis de la fiabilidad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

Pregunta	Satisfacción	Expectativas	Calidad	Interpretación
5	4.34	4.44	-.09	Baja
6	4.49	4.44	.06	Alta
7	4.35	4.48	-.13	Baja
8	4.40	4.40	.00	Modesto
9	4.45	4.45	.00	Modesto

La mayor media encontrada para la expectativa fue en la pregunta 10 con 4,39 mientras que la menor media encontrada fue en la pregunta 13 con 4,27; para la satisfacción la mayor media fue en la pregunta 12 con 4,46 y la menor fue en la pregunta 13 con 4,27. (CUADRO N°10)

Cuadro N° 10. Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Expectativa 10	85	2.00	5.00	4.39	.64
Satisfacción 10	85	3.00	5.00	4.36	.63
Expectativa 11	85	2.00	5.00	4.34	.68
Satisfacción 11	85	2.00	5.00	4.28	.67
Expectativa 12	85	2.00	5.00	4.38	.62
Satisfacción 12	85	3.00	5.00	4.46	.52
Expectativa 13	85	2.00	5.00	4.27	.78
Satisfacción 13	85	2.00	5.00	4.27	.71

En la pregunta 10, con respecto a “el sistema de atención está hecho para entregarle un buen servicio”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 11, con respecto a “se cumplen oportunamente sus demandas de atención”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 12, con respecto a “se le entrega información, diagnósticos y resuelven sus dudas del tratamientos”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para la pregunta 13, con respecto a “las citas que le programan para su tratamiento dental son suficientes”, se obtuvo una calidad de servicio modesto. (CUADRO N°11).

Cuadro N° 11. Distribución de la Calidad en el análisis de la capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

Pregunta	Satisfacción	Expectativas	Calidad	Interpretación
10. “el sistema de atención está hecho para entregarle un buen servicio”	4.36	4.39	-.02	Baja
11. “se cumplen oportunamente sus demandas de atención”	4.28	4.34	-.06	Baja
12. “se le entrega información, diagnósticos y resuelven sus dudas del tratamientos dental”	4.46	4.38	.08	Alta
13. “las citas que le programan para su tratamiento dental son suficientes”	4.27	4.27	.00	Modesto

La mayor media encontrada para la expectativa fue en las preguntas 14 y 16 con 4,45 mientras que la menor media encontrada fue en la pregunta 15 con 4,40; para la satisfacción la mayor media fue en las preguntas 16 y 17 con 4,53 y la menor fue en la pregunta 15 con 4,34. (CUADRO N°12).

Cuadro N° 12. Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la seguridad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología-UNAP.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Expectativa 14	85	2.00	5.00	4.45	.61
Satisfacción 14	85	3.00	5.00	4.42	.61
Expectativa 15	85	2.00	5.00	4.40	.66
Satisfacción 15	85	2.00	5.00	4.34	.65
Expectativa 16	85	3.00	5.00	4.45	.61
Satisfacción 16	85	2.00	5.00	4.53	.63
Expectativa 17	85	3.00	5.00	4.41	.60
Satisfacción 17	85	2.00	5.00	4.53	.61

En la pregunta 14, con respecto a “siempre están dispuestos a ayudarlo”, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para la pregunta 15, con respecto a “siempre están dispuestos a ayudar a todos sus pacientes”, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para la pregunta 16, con respecto a “el comportamiento del personal le transmite a usted confianza”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para la pregunta 17, con respecto a “se siente seguro al momento de ser atendido en alguno de sus consultorios”, se obtuvo una calidad de servicio alta. (CUADRO N°13).

Cuadro N° 13. Distribución de la Calidad en el análisis de la seguridad. en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología-UNAP.

Pregunta	Satisfacción	Expectativas	Calidad	Interpretación
14. “siempre están dispuestos a ayudarlo”	4.42	4.45	-.02	Baja
15. “siempre están dispuestos a ayudar a todos sus pacientes”	4.34	4.40	-.06	Baja
16. “el comportamiento del personal le transmite a usted confianza”	4.53	4.45	.08	Alta
17. “se siente seguro al momento de ser atendido en alguno de sus consultorios”	4.53	4.41	.12	Alta

La mayor media encontrada para la expectativa fue en la pregunta 22 con 4,55 mientras que la menor media encontrada fue en la pregunta 20 con 4,40; para la satisfacción la mayor media fue en la pregunta 22 con 4,68 y la menor fue en la pregunta 19 con 4,48. (CUADRO N°14)

Cuadro N° 14. Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la empatía en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Std. Deviation
Expectativa 18	85	3.00	5.00	4.53	.55
Satisfacción 18	85	4.00	5.00	4.64	.48
Expectativa 19	85	3.00	5.00	4.46	.57
Satisfacción 19	85	1.00	5.00	4.48	.67
Expectativa 20	85	3.00	5.00	4.40	.60
Satisfacción 20	85	2.00	5.00	4.52	.65
Expectativa 21	85	3.00	5.00	4.47	.61
Satisfacción 21	85	2.00	5.00	4.54	.59
Expectativa 22	85	3.00	5.00	4.55	.57
Satisfacción 22	85	2.00	5.00	4.68	.56

En la pregunta 18, con respecto a “el personal es amable con usted”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 19, con respecto a “el personal muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 20, con respecto a “el personal tiene la misma calidad de atención todo el tiempo”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 21, con respecto a “el personal tiene una estrecha relación con sus pacientes”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para la pregunta 22, con respecto a “usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida”, se obtuvo una calidad de servicio alta. (CUADRO N°15).

Cuadro N°15. Distribución de la Calidad en el análisis de la empatía en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología-UNAP.

Pregunta	Satisfacción	Expectativas	Calidad	Interpretación
18. “el personal es amable con usted”	4.64	4.53	.11	Alta
19. “el personal muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención”	4.48	4.46	.02	Alta
20. “el personal tiene la misma calidad de atención todo el tiempo”	4.52	4.40	.12	Alta
21. “el personal tiene una estrecha relación con sus pacientes”	4.54	4.47	.07	Alta
22. “usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida”	4.68	4.55	.13	Alta

No existe relación entre el sexo y los elementos tangibles (expectativa $p=0,832$; satisfacción $p=0,831$). (CUADRO N°16).

Cuadro N° 16. Relación del sexo y los elementos tangibles en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			SEXO	Tangibleexp	Tangiblesat
Spearman's rho	SEXO	Correlation Coefficient	1,000	-,023	-,023
		Sig. (2-tailed)	.	,832	,831
		N	85	85	85
	Tangibleexp	Correlation Coefficient	-,023	1,000	,618**
		Sig. (2-tailed)	,832	.	,000
		N	85	85	85
	Tangiblesat	Correlation Coefficient	-,023	,618**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,831	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre el sexo y la fiabilidad (expectativa $p=0,735$; satisfacción $p=0,727$). (CUADRO N°17)

Cuadro N° 17. Relación del sexo y la fiabilidad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			Sexo	Fiabilidadexp	Fiabilidadsat
Spearman's rho	SEXO	Correlation Coefficient	1,000	-,037	-,038
		Sig. (2-tailed)	.	,735	,727
		N	85	85	85
	Fiabilidadexp	Correlation Coefficient	-,037	1,000	,709**
		Sig. (2-tailed)	,735	.	,000
		N	85	85	85
	Fiabilidadsat	Correlation Coefficient	-,038	,709**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,727	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre el sexo y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,709$; satisfacción $p=0,437$). (CUADRO N°18)

Cuadro N° 18. Relación del sexo y la capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			SEXO	Capacidadexp	Capacidadesat
Spearman's rho	SEXO	Correlation Coefficient	1,000	-,041	-,085
		Sig. (2-tailed)	.	,709	,437
		N	85	85	85
	Capacidadexp	Correlation Coefficient	-,041	1,000	,726**
		Sig. (2-tailed)	,709	.	,000
		N	85	85	85
	Capacidadesat	Correlation Coefficient	-,085	,726**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,437	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre el sexo y la seguridad (expectativa $p=0,511$; satisfacción $p=0,732$). (CUADRO N°19).

Cuadro N° 19. Relación del sexo y la seguridad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			SEXO	Seguridadexp	Seguridadesat
Spearman's rho	SEXO	Correlation Coefficient	1,000	-,072	-,038
		Sig. (2-tailed)	.	,511	,732
		N	85	85	85
	Seguridadexp	Correlation Coefficient	-,072	1,000	,741**
		Sig. (2-tailed)	,511	.	,000
		N	85	85	85
	Seguridadesat	Correlation Coefficient	-,038	,741**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,732	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre el sexo y la empatía (expectativa $p=0,743$; satisfacción $p=0,632$). (CUADRO N°20)

Cuadro N° 20. Relación del sexo y la empatía en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			SEXO	Empatíaexp	Empatíasat
Spearman's rho	SEXO	Correlation Coefficient	1,000	-,036	-,053
		Sig. (2-tailed)	.	,743	,632
		N	85	85	85
Empatíaexp	SEXO	Correlation Coefficient	-,036	1,000	,758**
		Sig. (2-tailed)	,743	.	,000
		N	85	85	85
Empatíasat	SEXO	Correlation Coefficient	-,053	,758**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,632	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre la edad y los elementos tangibles (expectativa $p=0,067$; satisfacción $p=0,531$). (CUADRO N°21).

Cuadro N° 21. Relación de la edad y los elementos tangibles en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			EDAD	Tangibleexp	Tangiblesat
Spearman's rho	EDAD	Correlation Coefficient	1,000	-,199	-,069
		Sig. (2-tailed)	.	,067	,531
		N	85	85	85
Tangibleexp	EDAD	Correlation Coefficient	-,199	1,000	,618**
		Sig. (2-tailed)	,067	.	,000
		N	85	85	85
Tangiblesat	EDAD	Correlation Coefficient	-,069	,618**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,531	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre la edad y la fiabilidad (expectativa $p=0,178$; satisfacción $p=0,984$). (CUADRO N°22)

Cuadro N° 22. Relación de la edad y la fiabilidad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			EDAD	Fiabilidadexp	Fiabilidadsat
Spearman's rho	EDAD	Correlation Coefficient	1,000	-,148	,002
		Sig. (2-tailed)	.	,178	,984
		N	85	85	85
	Fiabilidadexp	Correlation Coefficient	-,148	1,000	,709**
		Sig. (2-tailed)	,178	.	,000
		N	85	85	85
	Fiabilidadsat	Correlation Coefficient	,002	,709**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,984	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre la edad y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,908$; satisfacción $p=0,672$). (CUADRO N°23).

Cuadro N° 23. Relación de la edad y la capacidad de respuesta en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

			EDAD	Capacidadexp	Capacidadsat
Spearman's rho	EDAD	Correlation Coefficient	1,000	,013	,047
		Sig. (2-tailed)	.	,908	,672
		N	85	85	85
	Capacidadexp	Correlation Coefficient	,013	1,000	,726**
		Sig. (2-tailed)	,908	.	,000
		N	85	85	85
	Capacidadsat	Correlation Coefficient	,047	,726**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,672	,000	.
		N	85	85	85

No existe relación entre la edad y la seguridad (expectativa $p=0,488$; satisfacción $p=0,834$). (CUADRO N°24)

Cuadro N° 24. Relación de la edad y la seguridad en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

		EDAD	Seguridadexp	Seguridadesat
Spearman's rho	EDAD	1,000	-,076	,023
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.	,488	,834
	N	85	85	85
Seguridadexp	EDAD	-,076	1,000	,741**
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	,488	.	,000
	N	85	85	85
Seguridadesat	EDAD	,023	,741**	1,000
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	,834	,000	.
	N	85	85	85

No existe relación entre la edad y la empatía (expectativa $p=0,899$; satisfacción $p=0,168$). (CUADRO N°25).

Cuadro N° 25. Relación de la edad y la empatía en pacientes atendidos en la clínica dental de la Facultad de Odontología- UNAP.

		EDAD	Empatíaexp	Empatíasat
Spearman's rho	EDAD	1,000	-,014	,151
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	.	,899	,168
	N	85	85	85
Empatíaexp	EDAD	-,014	1,000	,758**
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	,899	.	,000
	N	85	85	85
Empatíasat	EDAD	,151	,758**	1,000
	Correlation Coefficient			
	Sig. (2-tailed)	,168	,000	.
	N	85	85	85

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente estudio se relacionó el nivel de satisfacción según sexo en pacientes adultos de la facultad de odontología de una universidad pública de Iquitos-2018. Se obtuvo como resultados sobre la variable sexo de 85 pacientes indican que el 61,2 % fue el sexo femenino con mayor predominio y el 38,8% fue el sexo masculino.

Esto tiene similitud y diferencias con los siguientes estudios: con **LÓPEZ-PORTILLA** en la universidad de Antioquia se encontró que el 78% fueron pacientes adultos mayores de 55 años de sexo femenino. Esto tiene un grado de similitud a **TORRES- GONZALES** realizó el estudio 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), se encontró que de 200 pacientes entrevistados, 142, el 70.5% son de sexo femenino, mientras que el 59.5%son de sexo masculino.

AMPUDIA - PEREZ un estudio realizado en el Centro de Salud Cardozo I-3, el 83% son de sexo femenino, en cambio el 18.7% fue el sexo masculino, teniendo similitud con nuestro estudio realizado.

En todos estos estudios incluido el nuestro, se encontró una mayor asistencia a los servicios odontológicos por parte de pacientes del sexo femenino, esto probablemente se da por la importancia que ellas dan a la estética, se puede mencionar el indicativo por el cual las mujeres pueden disponer de tiempo a diferencia en relación con los hombres, debido a que ellos manejan horarios estrictos y rígidos.

Entre los datos más resaltantes y comparables de este estudio se puede mencionar que en los elementos tangibles hay un grado de insatisfacción con el 4.35%, es decir se obtiene una calidad de servicio baja, coincidiendo con los estudios realizados por **CAMBA NOLASCO L. (2014)**. Esta variable nos habla acerca del aspecto de las instalaciones físicas, equipos, herramientas, materiales de comunicación y métodos.

En el análisis de los elementos tangibles en cuanto que “si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables”, se obtiene una calidad de servicio baja; se determinó que existe una diferencia significativa difiriendo con lo planteado por **GONZALEZ H.(2004)** sobre estudio de Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de la U.N.M.S.M. encontrándose un alto nivel de aceptación, catalogando a los servicios odontológicos de esta clínica como buena y muy buena en cuanto a infraestructura y equipamiento.

El análisis con respecto a si “el sistema de atención está hecho para entregarle un buen servicio”, se obtiene una calidad de servicio baja, si es que “se cumplen oportunamente sus demandas de atención”, se obtiene una calidad de servicio baja, por lo que se necesita mejorar estas áreas de servicio , en esto coincide con el estudio de **MUZA et al** donde concluyó que nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente, las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista - paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- En la pregunta 1, con respecto a si “el lenguaje es adecuado para realizar la atención”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 2 encontramos con respecto a “si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 3 encontramos con respecto a “si la información sobre salud dental es clara y sin tecnicismos” se obtiene una calidad de servicio baja. Finalmente, en la pregunta 4 encontramos con respecto a “si se tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales”, se obtiene una calidad de servicio baja.

- La pregunta 5 con respecto a “cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada”, se obtiene una calidad de servicio baja. En la pregunta 6 encontramos, con respecto a “se le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se realizará”, se obtiene una calidad de servicio alta. Para la pregunta 7 encontramos con respecto a “habitualmente realiza muy bien sus tratamientos”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 8 con respecto a “cuando le falta algún documento para ser atendido, se muestra interés para solucionar su problema”, se obtiene una calidad de servicio modesto. Finalmente, para la pregunta 9 encontramos con respecto a “si se le entrega una atención oportuna y eficiente”, se obtiene una calidad de servicio modesto.

- En la pregunta 10, con respecto a “el sistema de atención está hecho para entregarle un buen servicio”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 11, con respecto a “se cumplen oportunamente sus demandas de atención”, se obtiene una calidad de servicio baja. Para la pregunta 12, con respecto a “se le entrega información, diagnósticos y resuelven sus dudas de tratamientos dentales en las siguientes citas”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para la pregunta 13, con respecto a “las citas que le programan para su tratamiento dental son suficientes”, se obtuvo una calidad de servicio modesto.

- En la pregunta 14, con respecto a “siempre están dispuestos a ayudarlo”, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para la pregunta 15, con respecto a “siempre están dispuestos a ayudar a todos sus pacientes”, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para la pregunta 16, con respecto a “el comportamiento del personal le transmite a usted confianza”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente,

para la pregunta 17, con respecto a “se siente seguro al momento de ser atendido en alguno de sus consultorios”, se obtuvo una calidad de servicio alta.

- En la pregunta 18, con respecto a “el personal es amable con usted”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 19, con respecto a “el personal muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 20, con respecto a “el personal tiene la misma calidad de atención todo el tiempo”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Para la pregunta 21, con respecto a “el personal tiene una estrecha relación con sus pacientes”, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para la pregunta 22, con respecto a “usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida”, se obtuvo una calidad de servicio alta.
- No existe relación entre el sexo y los elementos tangibles (expectativa $p=0,832$; satisfacción $p=0,831$).
- No existe relación entre el sexo y la fiabilidad (expectativa $p=0,735$; satisfacción $p=0,727$).
- No existe relación entre el sexo y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,709$; satisfacción $p=0,437$).
- No existe relación entre el sexo y la seguridad (expectativa $p=0,511$; satisfacción $p=0,732$).
- No existe relación entre el sexo y la empatía (expectativa $p=0,743$; satisfacción $p=0,632$).
- No existe relación entre la edad y los elementos tangibles (expectativa $p=0,067$; satisfacción $p=0,531$).
- No existe relación entre la edad y la fiabilidad (expectativa $p=0,178$; satisfacción $p=0,984$).
- No existe relación entre la edad y la capacidad de respuesta (expectativa $p=0,908$; satisfacción $p=0,672$).
- No existe relación entre la edad y la seguridad (expectativa $p=0,488$; satisfacción $p=0,834$).
- No existe relación entre la edad y la empatía (expectativa $p=0,899$; satisfacción $p=0,168$).

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a la facultad de odontología de la UNAP contar con unidades en buena optimización e implementar con equipos modernos. Contar con herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para que los alumnos puedan explicar sus tratamientos dentales.
- A los alumnos seguir con el buen trato y la seguridad que brindan a los pacientes, y cumplir con terminar un tratamiento en la fecha estipulada para para la mejora de la atención y así tener un nivel alto en el grado de satisfacción de los pacientes.
- Se recomienda a la UNAP y a la facultad de odontología dar un mayor énfasis en la propaganda y difusión de los servicios que se brindan en la clínica dental, con apoyo de la página web y demás medios de comunicación.

VIII. FUENTES DE INFORMACION.

- **CAMBA L. (2014).** Realizó un estudio titulado. “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”.
- **GONZALES H (2004).** nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UNMSM, 2004. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005.
- **LOPEZ – PORTILLA J, et al (2012).** Estudio “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia”.
- **TORRES – GONZALES G, ET AL (2015),** Objetivo: 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.
- **AMPUDIA R. (2018).** Estudio “Calidad de servicio en la atención a pacientes en el consultorio de odontología en el C.S. Cardozo I-3, LORETO 2018”.
- **MUZA et al (2007).** Evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía Oral.
- **“MARKETING DE LOS SERVICIOS”** de Ildfonso Grande Esteban/ paginas 330- 350.
- Diccionario Lexus de Medicina y ciencias de la Salud.
- Parasuraman, A; Zeithaml, V. and Berry, Leonard.L SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988; 64(1), 12-37). Disponible en: <http://areas.kenan-flagler>.

ANEXOS

1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

CARTA DE CONSENTIMIENTO

El presente cuestionario pretende obtener información sobre el nivel de satisfacción según sexo en pacientes adultos de la facultad de Odontología de una universidad pública, para ello requerimos de tu colaboración respondiendo el cuestionario de forma anónima, la información será utilizada para efectos de la realización de una tesis para optar el título de Cirujano-Dentista. El cuestionario está construido para una duración aproximada de 10 minutos, contéstalo con la mayor sinceridad posible. Recuerda que todas las preguntas deben ser respondidas.

SI ()

NO ()

Si la persona desea participar se continuará con el llenado de las fichas.

CUESTIONARIO

A continuación, encontrara una serie de preguntas las cuales están relacionadas al nivel de satisfacción según sexo en adultos de la facultad de Odontología de una universidad pública le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:	A. Masculino B. Femenino
2. Edad :	A. 18 a 23 años B. 24 a 29 años C. 30 a 34 años D. 35 a 40 años E. 41 a 45 años F. 46 a 50 años G. 51 a 55 años H. 55 a más años
3. Grado de instrucción:	A. primaria incompleta B. primaria completa C. secundaria incompleta D. secundaria completa E. superior incompleta F. superior completa G. técnica incompleta H. técnica completa
4. Ocupación:	A. Abogado B. Ingeniero C. Médico D. Administrador. E. Secretaria. F. Economista G. Psicólogo H. Comunicador I. Contador J. Otro:.....
5. Motivo de cómo se enteró del servicio:	A. Por radio B. Por televisión C. Por el periódico D. Por revistas E. Por referencia de un amigo o familiar F. Por la página Web G. Otros:.....

II. DIMENSIONES

Para contestar este cuestionario usted debe poner notas de 1 a 5 a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

NOTAS:

- 1 Extremadamente insatisfecho.
- 2 insatisfecho
- 3 Neutro
- 4 Satisfecho
- 5 Extremadamente satisfecho.

1) El equipo de Clínica Dental utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

2) La clínica Dental cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

3) La información sobre salud dental entregada por el equipo de Clínica Dental es clara y precisa.

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

4) La Clínica Dental tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

5) Clínica Dental cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha acordada.

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

6) El equipo de Clínica Dental le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le va realizar.

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

7) Clínica Dental habitualmente realiza bien sus tratamientos dentales

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

8) Cuando a usted le falta ser atendido, el equipo de Clínica Dental muestra interés para solucionar su problema.

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

9) Todo el equipo de Clínica Dental le entrega una atención oportuna y eficiente.

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

10) El sistema de atención de Clínica Dental está hecho para entregarle un buen servicio

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

11) En Clínica Dental cumplen oportunamente con sus demandas de atención

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

12) El equipo de Clínica Dental le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales.

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

14) El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudarlo

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

15) El equipo de Clínica Dental está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

16) El comportamiento del equipo de Clínica Dental le transmite a usted confianza

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio de Clínica Dental.

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

18) El equipo de Clínica Dental es cordial y amable con usted

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

19) El equipo de Clínica Dental muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

20) El equipo de Clínica Dental tiene la misma calidad de atención todo el tiempo

Servicio que esperaba recibir	Servicio que recibió
1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

21) El equipo de Clínica Dental mantiene una estrecha relación con sus pacientes

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

22) Usted se siente conforme con la atención recibida en Clínica Dental.

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5

Servicio que recibió
1 2 3 4 5

**SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
MUCHAS GRACIAS**