

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE ATENDIDO EN EL CONSULTORIO DE
ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO
POLICIAL TACNA, 2024

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. YOHANNA GRACIELA EMMELINE ROJAS FERNÁNDEZ

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCION EN SALUD PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

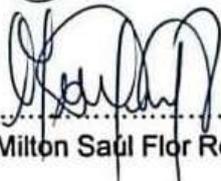
**CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
ATENDIDO EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLÓGIA DEL
POLICLÍNICO POLICIAL TACNA, 2024**

Tesis sustentada y aprobada el 11 de febrero del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

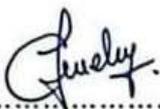
PRESIDENTE:


.....
Mgr. Jaime Bárcena Taco.

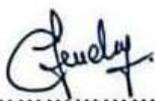
SECRETARIO:


.....
Mgr. Milton Saúl Flor Rodríguez

MIEMBRO:


.....
M.Sc. Janett Melania Ccama Mamani

ASESORA:


.....
M.Sc. Janett Melania Ccama Mamani

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, M.Sc. Janett Melania Ccama Mamani, en mi condición de asesora acreditada con Resolución de Escuela de Posgrado N° 14005-2024-ESPG/UNJBG del 24 de mayo del 2024, del trabajo de tesis titulado: *CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO POLICIAL TACNA, 2024*, presentada por Srta. Yohanna Graciela Emmeline Rojas Fernández, para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Salud Pública.

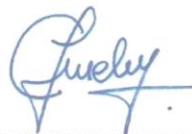
Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 7%.

Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis y está de acuerdo al nivel PERMITIDO, para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se emite el presente certificado a solicitud del interesado con fines de continuar con los trámites respectivos para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias (*Magister Scientiae*) con mención en Salud Pública.

Tacna, 17 de diciembre de 2024

FIRMA ASESOR
Nombres y apellidos



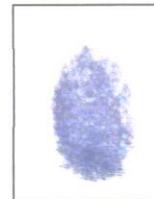
.....
M.Sc. Janett Melania Ccama Mamani
DNI N° 45712271



FIRMA TESISTA
Nombres y apellidos



.....
Srta. Yohanna Graciela Emmeline Rojas Fernández
DNI N° 45153158



DEDICATORIA

A mi querida madre Gina, quien ha sido mi fuente constante de fortaleza, sabiduría. Tu apoyo incansable y tus enseñanzas han sido el motor que me ha impulsado a alcanzar este logro. Sin ti, nada de esto habría sido posible. Te debo tanto, mamá, y te amo con todo mi corazón.

A mis hijos Julio, Thiana y Danna, mis mayores tesoros. Su amor, su alegría y sus sonrisas me han dado la energía para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mi esposo Miguel, mi compañero de vida, mi apoyo inquebrantable. Gracias por estar a mi lado, por comprender mis sacrificios, por brindarme tu amor y paciencia.

Este es un reflejo del esfuerzo colectivo, de sus sacrificios, y de la confianza que siempre han depositado en mí. Gracias por ser mi fuente de inspiración y mi razón para seguir creciendo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Dirección de Sanidad Policial DIRSAPOL, mi institución, por brindarme la oportunidad de aplicar mi instrumento de tesis dentro de su estructura. Gracias por confiar en mi trabajo y por permitirme contar con el respaldo necesario para realizar esta investigación. El apoyo que he recibido han sido fundamentales para el desarrollo de mi proyecto, y por ello estaré eternamente agradecida.

Mi más profundo agradecimiento también al **Policlínico Policial Tacna**, que me ha permitido llevar a cabo mi investigación dentro de un entorno tan profesional y comprometido. Agradezco el acceso a la información y la disposición de todos los miembros de la institución para facilitar mi trabajo. Sin su valiosa ayuda, esta tesis no habría sido posible. La calidad de su labor, el compromiso con la salud de los demás y la dedicación de su equipo han sido una fuente de inspiración constante.

Mi gratitud infinita por su apoyo, por abrirme las puertas y por hacer posible este gran paso en mi carrera. Este logro es el reflejo de su confianza y generosidad.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. Justificación e importancia.....	8
1.4. Alcances y limitaciones.....	11
1.5. Objetivos.....	11
1.5.1. Objetivo General.....	11
1.5.2. Objetivo Específicos	11
1.6. Hipótesis.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.1.1. A nivel Internacional	13
2.1.2. A nivel Nacional.....	15
2.1.3. A nivel Local	17
2.2. Bases Teóricas.....	19
2.2.1. Satisfacción del usuario.....	19

2.2.2. Calidad del servicio	28
2.3. Definición de conceptos.....	40
CAPÍTULO III: MARCO FILOSÓFICO	42
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	44
4.1. Tipo y Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra	44
4.3. Operacionalización de variables.....	45
4.3.1. Identificación de la variable	45
4.3.2. Caracterización de las variables.....	47
4.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	48
4.5. Procesamiento y análisis de datos	49
CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	51
DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados de los datos generales	47
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.	51
Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024	53
Tabla 4. Relación de la fiabilidad y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	55
Tabla 5. Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	56
Tabla 6. Relación de la seguridad y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	57
Tabla 7. Relación de la empatía y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	58
Tabla 8. Relación de los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	59
Tabla 9. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.....	60
Tabla 10. Relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del paciente...	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría bifactorial de Herzberg.....	24
Figura 2. Teoría de la Calidad Total.....	33
Figura 3. Teoría SERVPERF	34
Figura 4. Teoría de los 03 componentes.....	35
Figura 5. Teoría de Servucción	37
Figura 6. Dimensiones de la calidad del servicio según SERVQUAL.....	39
Figura 7. Nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.....	51
Figura 8. Nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024	53

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado Calidad de servicio y nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024. Respecto a la metodología el estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental y transversal, y de nivel descriptivo correlacional, cuya población fue de 140 pacientes y una muestra de 103, aplicando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. El estudio, conforme a los hallazgos, concluyó que la calidad de servicio se relaciona de forma significativa con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024, lo cual fue comprobado de acuerdo al valor de significancia menor de 0,05 según la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,625. Esto indica que la calidad del servicio, evaluada a través de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, está asociada con la satisfacción de los pacientes, siendo estas dimensiones fundamentales para comprender la percepción general de los usuarios respecto al servicio proporcionado.

Palabras clave: Calidad del servicio, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, satisfacción del paciente

ABSTRACT

The thesis work entitled *Quality of service and level of satisfaction of the patient treated in the dental office of the Tacna Police Polyclinic, 2024*, aimed to determine the relationship between the quality of service and the level of satisfaction of the patient treated in the dental office of the Tacna Police Polyclinic, 2024. Regarding the methodology, the study was of a basic type, with a non-experimental and transversal design, and of a descriptive correlational level, whose population was 140 patients and a sample of 103, applying the survey technique and the questionnaire as an instrument. The study, according to the findings, concluded that the quality of service is significantly related to the level of satisfaction of the patient treated at the dental office of the Tacna Police Polyclinic, 2024, which was verified according to the significance value of less than 0,05 according to the Rho-Spearman test, with a correlation coefficient of 0,625. This indicates that the quality of service, evaluated through the dimensions of reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects, is associated with patient satisfaction, these dimensions being fundamental to understand the general perception of users regarding the service provided.

Keywords: Service quality, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects, patient satisfaction

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de salud es un pilar fundamental para garantizar la cobertura de salud universal, como lo destaca la Organización Mundial de la Salud (OMS). La atención de baja calidad representa un desafío significativo en países de ingresos bajos y medianos, siendo responsable de hasta el 15 % de las muertes anuales en estas regiones. La OMS, en colaboración con el Banco Mundial y la OCDE, resalta la necesidad de mejorar la gobernanza, la capacitación del personal de salud y los sistemas de información para optimizar la calidad del servicio, reducir pérdidas económicas y salvar vidas (1). En el ámbito odontológico, elementos como la comunicación efectiva, la calidad del tratamiento y la accesibilidad son relevantes para la satisfacción del paciente (2).

En el contexto nacional, la calidad y la satisfacción del cliente son elementos clave para la competitividad de los servicios. Perú, aunque ocupa una posición destacada en Iberoamérica respecto a la experiencia del cliente, enfrenta retos relacionados con la baja implementación de sistemas de gestión de calidad en sectores empresariales y de salud. A nivel local, en la ciudad de Tacna, los servicios odontológicos son altamente demandados, especialmente en el Policlínico Policial, que atiende a policías y derechohabientes. Sin embargo, se han identificado limitaciones relacionadas con la infraestructura, la tecnología y la capacitación del personal, factores que pueden estar asociados negativamente a la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios.

Entre los principales problemas, se destaca la falta de infraestructura moderna y equipos actualizados, lo cual afecta la eficiencia de los tratamientos y la capacidad de ofrecer procedimientos avanzados. A ello se suma la insuficiente capacitación periódica del personal odontológico, esencial para mantenerse al día con los avances tecnológicos y las técnicas actuales. Asimismo, una gestión inadecuada de las expectativas de los pacientes podría generar discrepancias entre lo esperado y lo percibido, lo que aumenta el riesgo de insatisfacción. Estas condiciones no solo afectan la fidelización de los usuarios, sino que también pueden deteriorar la reputación del policlínico.

Dado este panorama, es necesario analizar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna. La presente investigación se centra en identificar el nivel de percepción de calidad y satisfacción de los usuarios, evaluando dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, con base en modelos teóricos como el SERVQUAL. A través de este análisis, se espera proporcionar información valiosa que conduzca a diseñar estrategias que permitan optimizar los servicios y satisfacer las expectativas de los pacientes, contribuyendo así al fortalecimiento del sistema de salud local.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la calidad de los servicios de salud es un componente fundamental para lograr la cobertura de salud universal (UHC), según destaca la Organización Mundial de la Salud (OMS). Anualmente, entre 5,7 y 8,4 millones de muertes en países de ingresos bajos y medianos son atribuidas a la atención de baja calidad, lo que representa hasta el 15% de todas las muertes en estos países. Además, se estima que una atención de alta calidad podría evitar anualmente hasta 2,5 millones de muertes por enfermedades cardiovasculares y 900,000 muertes por tuberculosis, entre otros beneficios significativos. (1)

Para mejorar la calidad de los servicios de salud, la OMS junto con el Banco Mundial y la OCDE han destacado la necesidad de acciones coordinadas entre gobiernos, sistemas de salud, ciudadanos y trabajadores de la salud. Esto incluye una buena gobernanza, un personal de salud competente y motivado, y sistemas de información que permitan un monitoreo continuo y el aprendizaje para impulsar una mejor atención. Estos esfuerzos son vitales no solo para la mejora de la salud pública sino también para la reducción de pérdidas económicas significativas, estimadas en 1,4 a 1,6 billones de dólares anuales en países de ingresos bajos y medianos debido a la baja calidad de la atención. (1)

Considerando ello, en este sentido los autores Zeithaml et al. (3) señalan que la calidad del servicio se considera el resultado del proceso de evaluación, en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones de los servicios recibidos. Investigaciones internacionales han identificado varios factores clave que afectan esta dinámica, incluyendo la comunicación efectiva entre el dentista y el paciente, la percepción de la calidad del tratamiento y la accesibilidad geográfica y financiera de los servicios.

Szabó et al. (4), sostienen que uno de los aspectos críticos es la comunicación interpersonal, que no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también contribuye significativamente al éxito terapéutico. Los estudios muestran que cuando los pacientes comprenden claramente los procedimientos y las expectativas del tratamiento, tienden a estar más satisfechos y leales a sus proveedores de servicios dentales. Afrashtehfar (5), señala que este fenómeno se apoya en la teoría de la confirmación de expectativas, donde la satisfacción del paciente surge como una emoción basada en la evaluación del desempeño percibido en relación con sus expectativas previas.

Por su parte, Ning et al. (6) indican que la accesibilidad del servicio tiene un rol relevante. Los estudios han revelado que los costos competitivos y la conveniencia de la ubicación son factores significativos que influyen en la satisfacción del paciente. Por ejemplo, en Hong Kong, los pacientes expresaron una mayor satisfacción en los hospitales públicos debido a los costos

notablemente más bajos en comparación con las clínicas privadas. En Indonesia, un estudio demostró cómo las expectativas de los pacientes sobre la calidad del servicio influyen directamente en su satisfacción, destacando la importancia de entender y gestionar estas expectativas de manera efectiva

A nivel nacional, la satisfacción del cliente y la calidad del servicio son relevantes para el crecimiento y la competitividad de las empresas. Según la investigación de IZO y la Pacifico Business School, publicada en el ranking Best Customer Experience, Perú se posiciona favorablemente en Iberoamérica en términos de experiencia al cliente, ocupando el cuarto lugar con un 57,23%, solo detrás de naciones como Portugal, Colombia y México. Este desempeño destaca, pero aún indica que existe espacio para mejoras para alcanzar los estándares de los líderes regionales. (7)

Por otro lado, a pesar de la importancia de estos aspectos, un estudio de la SUNAT revela que apenas el 1 % de las empresas formales en Perú implementa sistemas de gestión de calidad como las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001. Esto explica una importante brecha en la adopción de estándares de calidad dentro del sector empresarial del país, lo cual podría estar limitando su potencial competitivo. (8)

A nivel local, el servicio con mayor demanda en el sector salud en la ciudad de Tacna es el odontológico. En este ámbito, uno de los centros de salud que ofrece este servicio es el Policlínico Policial de Tacna, cuyos pacientes son

principalmente policías y derechohabientes, considerados como población cautiva. Sin embargo, se han evidenciado ciertos problemas que estarían reduciendo la percepción de satisfacción de dichos usuarios como también la calidad prestada. Por ejemplo, la falta de infraestructura moderna y equipos de última generación estaría limitando la capacidad de los dentistas para ofrecer tratamientos avanzados, sino que también prolongaría la duración de los tratamientos convencionales, afectando la eficiencia general del servicio. Esta situación podría deberse a restricciones presupuestarias y prioridades de inversión que no se han alineado con las necesidades actuales del servicio odontológico.

Otra cuestión importante es la insuficiente capacitación periódica del personal odontológico. La evolución constante de las tecnologías y técnicas dentales requiere una actualización periódica de conocimientos. La falta de formación podría llevar a una disminución en la calidad del servicio proporcionado, lo que a su vez reduciría la satisfacción del paciente y potencialmente aumenta el riesgo de malas prácticas o errores durante los tratamientos. Además, la gestión de las expectativas de los pacientes también presenta desafíos. Si bien pueden tener expectativas altas sobre los resultados de sus tratamientos, una comunicación inadecuada sobre lo que pueden esperar razonablemente puede llevar a insatisfacciones. Esta discrepancia entre las expectativas y la realidad es a menudo una fuente significativa de insatisfacción.

Las consecuencias de estos problemas serían alarmantes para dicha institución. Desde el punto de vista del paciente, la insatisfacción puede resultar en una menor adherencia a los tratamientos recomendados y una menor probabilidad de retorno para futuras atenciones, afectando la fidelidad del cliente al policlínico. Además, los problemas de calidad y satisfacción del cliente podrían traducirse en una reputación deteriorada, lo que podría dificultar la atracción de nuevos pacientes y la retención de los actuales. Es por ello que, frente a la problemática evidenciada, urge la necesidad de desarrollar la presente investigación, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de Odontología del Policlínico Policial Tacna, durante el año 2024.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?

1.3. Justificación e importancia

La investigación sobre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente en el consultorio de odontología del Policlínico Policial en Tacna es de suma importancia, dada la percepción de demoras en la atención que pueden influir significativamente en la satisfacción del paciente. Este estudio se justifica porque, a pesar de la importancia relevante de los servicios de salud dental,

existen indicios de que no todos los pacientes están completamente satisfechos con la atención recibida. Las demoras y la percepción de un servicio no eficiente pueden disminuir la confianza en el sistema de salud, afectar la adherencia al tratamiento y, en última instancia, comprometer los resultados de salud.

Abordar esta problemática permitirá identificar las áreas críticas donde el servicio podría mejorarse, garantizando que se respeten los principios de eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Además, al centrarse en un establecimiento policial, este estudio aportará conocimientos específicos sobre cómo las peculiaridades de esta población afectan sus expectativas y percepciones de calidad, lo cual es esencial para adaptar los servicios y mejorar la satisfacción general.

Considerando ello, a continuación, se presenta la justificación de la investigación según 03 aspectos: teórico, práctico y metodológico (9):

Justificación teórica: Desde una perspectiva teórica, este estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en el Policlínico Policial Tacna se fundamenta en el marco conceptual de la calidad percibida y la satisfacción del cliente dentro del ámbito de la atención odontológica. Esta investigación analizará las diferencias entre las expectativas y la experiencia real de los servicios de odontología, utilizando modelos teóricos que miden la calidad del servicio. Al aplicar y potencialmente expandir estos modelos en el contexto específico de los servicios odontológicos del Policlínico Policial Tacna, la

investigación contribuirá significativamente al cuerpo teórico existente, abordando un vacío en la literatura sobre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en entornos de salud específicos. (9)

Justificación práctica: La relevancia de este estudio se manifiesta en su capacidad para influir directamente en la mejora de los servicios odontológicos ofrecidos por el Policlínico Policial Tacna. Identificar los factores críticos que afectan la satisfacción de los pacientes permitirá desarrollar estrategias de mejora enfocadas en la calidad del servicio odontológico. Esto no solo mejorará la percepción y satisfacción de los pacientes, sino que también puede contribuir a la eficacia del tratamiento y a la salud bucal general de los pacientes. La aplicación de los hallazgos de esta investigación proporcionará un valor considerable para los administradores del Policlínico, los profesionales de la salud dental y, lo más importante, para los pacientes que son los beneficiarios directos de cualquier mejora implementada. (9)

Justificación metodológica: La metodología de esta tesis se basará en el método científico, comenzando con la observación de la problemática de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del paciente en el contexto odontológico. A partir de esta observación, se formularán preguntas de investigación y se desarrollarán hipótesis relacionadas con las variables clave. Se utilizarán diversas técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de datos, permitiendo una interpretación rigurosa de los resultados. Esta metodología no solo respaldará los objetivos de este estudio específico, sino que

también servirá como una base robusta para futuros investigadores interesados en explorar variables similares en el campo de la salud odontológica. (9)

1.4. Alcances y limitaciones

En el contexto de esta investigación, se ha evaluado exhaustivamente el alcance y los posibles impedimentos que pudieron afectar la validez y la generalización de los resultados. Tras un análisis de los recursos disponibles, el acceso a los datos necesarios y la colaboración del personal del policlínico, se determinó que no existen limitaciones significativas que obstaculicen la ejecución o la conclusión del estudio. Esta ausencia de limitaciones esencialmente contribuyó a un mirada más amplia y detallada, permitiendo una evaluación óptima de los factores que se asocian con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el establecimiento seleccionado.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

1.5.2. Objetivo Específicos

- a) Identificar el nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

- b) Identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
- c) Determinar la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
- d) Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
- e) Determinar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
- f) Determinar la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
- g) Determinar la relación entre los aspectos tangibles y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

1.6. Hipótesis

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel Internacional

Pabón, M. y Palacio, K. (10), presentaron la tesis “Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019”, de la Universidad de la Costa, en Barranquilla, Colombia. La modalidad de estudio fue descriptiva, con un diseño no experimental. La muestra se conformó de 3,185 pacientes en los ciclos que abarcan desde 2017 hasta 2019. El método de recolección de información fue la revisión de documentos y la encuesta. Para el tratamiento y análisis de la información, los datos fueron organizados en una base de datos estructurada en un programa de Excel y se llevaron a cabo análisis descriptivos sencillos mediante tablas y diagramas de frecuencia absoluta, lo que facilitó el cálculo de las medidas sencillas de composición y distribución de las variables. Los hallazgos mostraron que los consumidores evaluaron los servicios en el nivel de bueno, destacando la evaluación del servicio de laboratorio clínico con un 83,1 %, seguido por la atención de enfermería con el 79,5 %; la asistencia médica con el 77,7 % y finalmente el servicio de citas con un 74 %, lo que representa un indicativo favorable de la excelencia de la atención proporcionada en el hospital.

Apelo et al. (11), publicaron el artículo titulado “Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República”, de la Revista Odonto-estomatología, en Uruguay. La metodología empleada fue descriptiva y de diseño no experimental. La muestra incluyó a 303 usuarios. La satisfacción se analizó usando variables vinculadas a las dimensiones de estructura, proceso y resultados de la asistencia. El método de recolección de información fue mediante encuestas. Los hallazgos mostraron que el 72,6 % indicó estar muy satisfecho con la atención recibida, el 94,1 % regresaría para recibir servicios y solo el 14,2 % interrumpió la asistencia. Los aspectos peor evaluados fueron el estado de los baños y la privacidad. En conclusión, se determinó que la calidad asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República resultó muy satisfactoria para los usuarios, con evaluaciones muy positivas en todas las dimensiones, registrando un nivel de abandono menor al informado en otros estudios.

Salazar, E. (12), elaboró la investigación titulada “Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile”, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en Ecuador. Se empleó un enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, utilizando la encuesta basada en el método SERVQUAL a un total de 206 pacientes en la Clínica MM Dental. Los descubrimientos indicaron que el consultorio contaba con el equipo necesario, asepsia adecuada y un ambiente apropiado, lo que llevó a una alta satisfacción de los pacientes en estos aspectos; no obstante, hubo descontentos en áreas como la atención recibida

en la institución. Entre los principales problemas destacaron los prolongados tiempos de espera, atribuidos a una deficiente coordinación al programar citas. También se mencionó la falta de capacidad de respuesta a las preguntas hechas a través de los distintos canales de comunicación de la clínica. Adicionalmente, se criticó que la atención no fuese personalizada, lo que resultaba en un personal administrativo y médico poco familiarizado con los pacientes.

2.1.2. A nivel Nacional

Núñez, B. (13), elaboró la tesis “Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021”, de la Universidad César Vallejo, en Lima. Se adoptó una metodología descriptiva, no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo correlacional. La muestra consistió en 124 pacientes que recibieron servicios odontológicos. Para recoger los datos, se utilizó una ficha diseñada por el investigador y encuestas que fueron adaptadas y validadas por expertos. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando el método SERVQUAL. Para el procesamiento de datos y la elaboración de tablas se empleó el software SPSS, y para las pruebas de correlación estadística se utilizó Rho de Spearman. Los resultados demostraron que existe una alta calidad de atención en el servicio de Odontología, con un 87,9 % (109 pacientes) percibiendo buena calidad y solo un 12,1 % percibiendo una calidad regular. Se recomendó la implementación de un sistema de captación de pacientes para promover la conciencia sobre el cuidado de la salud bucal.

Ríos, J. (14), desarrolló la investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021”, de la Universidad Continental, en Huancayo. Se empleó un método científico con enfoque cuantitativo deductivo; el estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal y relacional, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Se administró una encuesta a una muestra de 108 pacientes de la Clínica Dental Firenze. El análisis de los datos se efectuó mediante el software SPSS versión 18,0. En cuanto a los resultados, se estableció una correlación entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio, abarcando aspectos como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con correlaciones de Spearman de 0,682, 0,653, 0,473, 0,781, 0,672 y 0,507, respectivamente. Se concluyó que existe una relación directa significativa entre la calidad de servicio y sus dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con la satisfacción del cliente en la Clínica Dental Firenze en 2021.

Fabián et al. (15), presentaron el artículo “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020”, de la Revista Horizonte Médico, en Lima. La metodología adoptada fue cuantitativa, con un diseño descriptivo y transversal. La muestra incluyó a 150 pacientes atendidos en el intervalo 2019-2020. Se emplearon dos herramientas de encuesta: SERVPERF (que abarca 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción diseñada por Ramírez (3 dimensiones). Los hallazgos revelaron que el 93,30 % de los pacientes

experimentaron una calidad de atención alta (indicando estar Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); solo el 3,30 % manifestaron desacuerdo con la calidad recibida (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo), siendo catalogados con un nivel de calidad bajo. Además, el 96,70 % (145 pacientes) expresaron satisfacción con los servicios proporcionados por la cadena de clínicas odontológicas; mientras que un 3,30 % (5 pacientes) se mostraron insatisfechos y ninguno estuvo moderadamente satisfecho. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, la percepción de calidad fue alta.

2.1.3. A nivel Local

Bustamante, C. y Cabrera, G. (16), desarrollaron el artículo titulado "Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL", de la Revista Odontológica Basadrina, en Tacna. Se empleó un diseño descriptivo transversal. La muestra consistió en 200 usuarios, seleccionados mediante un muestreo consecutivo no probabilístico. Los datos se recolectaron utilizando el cuestionario SERVQUAL, modificado por el MINSA. El análisis de los datos se realizó utilizando estadística descriptiva e inferencial a través del programa SPSS (versión 25). Los resultados mostraron que el 93,50 % de los usuarios se consideraron "satisfechos" y el 6,50 % "insatisfechos". Entre las dimensiones evaluadas, la Empatía registró el mayor porcentaje de satisfacción con un 96.40%, mientras que la Capacidad de respuesta presentó

el mayor porcentaje de insatisfacción con un 10,75 %. No se observaron diferencias estadísticamente significativas. Con base en los hallazgos, se concluyó que el centro de salud proporciona un servicio aceptable y cumple en gran medida con las expectativas de los usuarios. Se identificó que la Capacidad de respuesta es una dimensión crítica que requiere mejoras para optimizar el servicio.

Coaquira, C. (17), presentó la tesis “Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. El enfoque del estudio fue descriptivo correlacional transversal. La selección de la muestra fue no probabilística y por conveniencia, incluyendo a 40 pacientes. Se aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL como instrumento de recogida de datos. El análisis de los datos se realizó mediante el software SPSS versión 18.0. Los resultados mostraron que el 83 % de los pacientes percibieron una calidad de servicio moderada, mientras que un 7 % la calificó de alta. Respecto a la satisfacción, el 70 % de los pacientes manifestaron un alto grado de satisfacción y un 30 % una satisfacción regular. El análisis estadístico reveló un coeficiente de correlación de Pearson de 0,887, indicando una correlación muy buena entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Además, el resultado fue estadísticamente significativo con un valor de T de Student de 11,9. Se concluyó que existe una relación directa entre un buen nivel de calidad del servicio y un alto nivel de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del mencionado hospital.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción del usuario

Según Rao et al. (18), la satisfacción del usuario está determinada por la experiencia general del consumidor con un producto o servicio, incluyendo sus emociones y la disposición a volver a comprar o recomendar el servicio, conocido como boca a boca electrónico.

Por otro lado, Tariq et al. (19) indican que la satisfacción del usuario es una percepción subjetiva que resulta de la comparación de las expectativas del usuario antes de la compra con su percepción del rendimiento del producto o servicio después de su adquisición.

Asimismo, Li et al. (20) señalan que la satisfacción del usuario está influenciada significativamente por la calidad percibida, la facilidad de uso de la tecnología en línea, y la calidad de la interacción y retroalimentación. Esta percepción puede afectar positiva o negativamente la satisfacción del usuario dependiendo de la experiencia técnica y de la calidad del contenido.

Finalmente, Kotler y Keller (21) describen la satisfacción del usuario como el nivel de sentimiento de una persona respecto a la diferencia entre el rendimiento percibido de un producto y sus expectativas.

2.2.1.1. Importancia de la satisfacción del usuario

De acuerdo a Illieva et al. (22), la satisfacción del usuario en los servicios de salud se destaca como un elemento relevante que impacta directamente en la percepción del valor por parte de los consumidores. Los autores argumentan que comprender y adaptarse a las expectativas cambiantes de los consumidores es fundamental para mejorar la satisfacción del cliente. Este estudio subraya que la satisfacción del usuario no sólo contribuye a la fidelización de clientes sino que también mejora la eficiencia y la calidad del servicio ofrecido. Al incrementar la satisfacción del usuario, se promueve una mayor adherencia a los tratamientos prescritos y se reduce la probabilidad de incidentes médicos adversos, lo que a largo plazo puede traducirse en una reducción de costos para los proveedores de servicios de salud.

Además, la satisfacción del usuario en los servicios de salud es un indicador de cómo las experiencias personales de los pacientes influyen en su percepción de calidad y confianza hacia el sistema de salud. Esto resalta la importancia de implementar sistemas de retroalimentación efectivos que permitan a los administradores de servicios de salud evaluar y mejorar continuamente sus servicios. Por último, la implementación de tecnologías que mejoran la experiencia del usuario, como sistemas de gestión de citas en línea y portales de pacientes, puede significar un aumento notable en la satisfacción del usuario. Estas tecnologías no solo hacen los servicios más accesibles, sino que también mejoran la comunicación entre pacientes y proveedores de salud,

asegurando que las necesidades y expectativas de los pacientes sean entendidas y atendidas de manera efectiva. (22)

2.2.1.2. Componentes de la satisfacción del usuario

Kotler (23), categoriza 03 componentes, los cuales se desarrollan a continuación:

- El rendimiento percibido: Se relaciona con la evaluación subjetiva que hace el consumidor sobre el desempeño de un producto o servicio, en términos de si este cumplió con las expectativas y entregó el valor esperado. Este concepto es relevante porque vincula directamente la experiencia de consumo con la percepción de calidad y utilidad del producto. Cuando un consumidor percibe que un producto ha cumplido o superado lo prometido, esto influye positivamente en su satisfacción general y lealtad hacia la marca. Esta percepción es especialmente significativa en mercados altamente competitivos donde la calidad y el rendimiento son a menudo los principales diferenciadores entre marcas y productos. Además, el rendimiento percibido puede afectar la decisión de recompra y la recomendación boca a boca, fundamentales para el crecimiento empresarial. (23)

- Las expectativas: Son anticipaciones o creencias sobre lo que recibirán de un producto o servicio antes de interactuar con él. Estas expectativas son formadas por experiencias previas, recomendaciones, comunicaciones de la empresa y la publicidad. Cumplir con las expectativas del cliente es esencial para lograr su satisfacción, pero superarlas puede conducir a una

experiencia memorable que promueve la lealtad y el aprecio positivo hacia la marca. En sectores como el turismo o la hospitalidad, gestionar y superar las expectativas de los clientes puede ser particularmente crítico, ya que la experiencia del servicio es intrínsecamente subjetiva y variable. Además, las expectativas mal gestionadas pueden llevar a insatisfacciones que perjudican la reputación de la empresa a largo plazo. (23)

- Niveles de satisfacción: Se definen típicamente en tres categorías: insatisfacción, satisfacción y complacencia. La insatisfacción ocurre cuando el producto o servicio no cumple con las expectativas básicas del consumidor. La satisfacción se da cuando las expectativas del consumidor son cumplidas de manera adecuada por el producto o servicio adquirido. La complacencia, o deleite, se experimenta cuando el producto o servicio no solo cumple, sino que supera las expectativas, generando un sentimiento de sorpresa positiva que puede fortalecer la fidelidad del cliente hacia la marca. Este último nivel es particularmente valioso para las empresas, ya que clientes complacidos son más propensos a convertirse en promotores activos de la marca, influyendo en otros potenciales clientes a través de comentarios y recomendaciones positivas. (23)

2.2.1.3. Teorías de la satisfacción del usuario

a) Teoría de las Expectativas

Según Ballesteros (24) y Gonzáles (25), la satisfacción del cliente radica fundamentalmente en la comparación entre sus expectativas previas y la

experiencia real que tienen con el producto o servicio adquirido. Cuando los resultados superan estas expectativas, los clientes experimentan lo que se denomina congruencia positiva, lo cual eleva su nivel de satisfacción. En cambio, si el servicio o producto no cumple con las expectativas, se produce una insatisfacción o desacuerdo negativo. Por tanto, entender y gestionar las expectativas de los clientes es esencial para mejorar su satisfacción global, lo que puede evaluarse eficazmente mediante encuestas de satisfacción post-compra. Esta evaluación no solo revela el grado de satisfacción, sino que también ayuda a identificar áreas específicas que requieren mejoras para alinear mejor los servicios o productos con las expectativas del cliente.

b) La teoría modelo de Kano

El modelo de Kano, destacado por Villaseca (26), categoriza las características de productos o servicios que influyen en la satisfacción del cliente en tres tipos: características básicas, de desempeño y encantadoras. Las características básicas son esenciales y su ausencia provoca insatisfacción, pero su presencia no aumenta la satisfacción significativamente. Las características de desempeño se relacionan directamente con el nivel de satisfacción del cliente: cuanto mejor es el rendimiento, mayor es la satisfacción. Por último, las características encantadoras son aquellas que no se esperan y cuando están presentes, aumentan significativamente la satisfacción del cliente, pero su ausencia no genera insatisfacción. Este modelo es útil para las empresas al diseñar

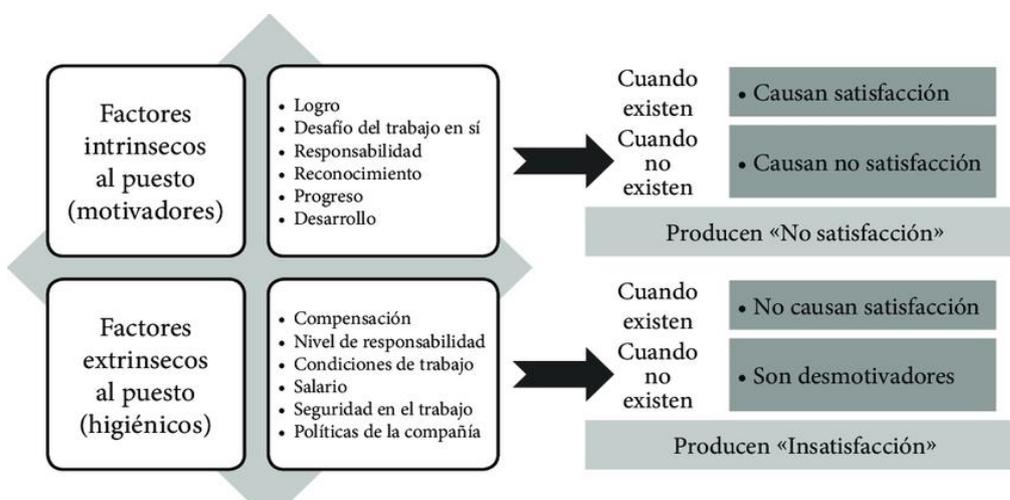
productos o servicios, ya que les permite entender qué características añadirán más valor desde la perspectiva del cliente.

c) Teoría Bifactorial de Herzberg

Para comprender cómo mejorar la satisfacción del cliente, es relevante adoptar enfoques que consideren tanto los aspectos básicos del servicio como los factores que realmente motivan y encantan al cliente. La teoría de los dos factores de Herzberg (27) destaca que mientras algunos elementos (factores higiénicos) son esenciales para evitar la insatisfacción, no necesariamente generan satisfacción; son los motivadores los que realmente mejoran la satisfacción del cliente. Reconocer esta distinción ayuda a las empresas a priorizar mejoras que no solo previenen la insatisfacción, sino que también potencian la experiencia positiva del cliente, creando una ventaja competitiva significativa en el mercado.

Figura 1

Teoría bifactorial de Herzberg



Nota. Magaña (28)

2.2.1.4. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Torres y León (29), las dimensiones que evalúa su cuestionario, validado específicamente para un contexto peruano, resultan esenciales para comprender a fondo la satisfacción del paciente en la odontología general. Este cuestionario abarca aspectos clave de la experiencia del servicio e incluye los siguientes:

- **Dimensión 01. Trato personal**

Se centra en la calidad de las interacciones humanas dentro del entorno dental. Desde el momento de la admisión, es relevante que el proceso de registro del paciente sea rápido y claro, eliminando cualquier estrés innecesario y proporcionando un comienzo positivo para la experiencia del paciente. Una vez registrado, el nivel de asesoría recibido tiene un rol vital. Esto implica ofrecer orientación detallada sobre los procedimientos disponibles, ayudando al paciente a tomar decisiones informadas respecto a su tratamiento. Por último, el trato personal directo debe ser empático y respetuoso, garantizando que cada paciente se sienta escuchado, valorado y tratado con la máxima atención personalizada durante todas las etapas de su tratamiento. (29)

- **Dimensión 02. Eficacia**

El enfoque está en la efectividad del tratamiento y la percepción general de eficiencia. El tiempo dedicado en cada consulta debe ser suficiente para que el paciente no se sienta apresurado, pero a la vez eficiente para maximizar

el uso del tiempo sin demoras innecesarias. El servicio recibido abarca la calidad y los resultados del tratamiento proporcionado. Es fundamental que los pacientes salgan con una sensación de satisfacción respecto a los resultados obtenidos, lo cual explica la competencia técnica y profesionalidad del personal dental. (29)

- **Dimensión 03. Información**

Incluye una explicación detallada del diagnóstico que el paciente pueda comprender fácilmente, así como las razones detrás de cada tratamiento sugerido. Además, es esencial que se proporcionen instrucciones claras para el cuidado post-tratamiento y las prácticas de salud dental en casa, asegurando que el paciente pueda continuar su cuidado de manera efectiva fuera de la clínica. (29)

- **Dimensión 04. Accesibilidad y oportunidad**

se evalúan a través de la logística de la atención dental. Los horarios de atención deben ser flexibles y convenientes, adaptándose a las necesidades de los pacientes, mientras que el tiempo de espera desde la llegada hasta el inicio de la atención debe minimizarse para mantener la comodidad y la eficiencia. Este aspecto es relevante para que los pacientes sientan que su tiempo es valorado. (29)

- **Dimensión 05. Seguridad y privacidad**

La confianza del paciente en la clínica se fundamenta en la seguridad y la privacidad. Esto significa que la clínica debe asegurarse de que toda la

información personal y médica se maneje con el mayor nivel de confidencialidad y que las medidas de seguridad estén siempre en lugar para proteger al paciente. Además, la privacidad durante las consultas y tratamientos debe ser rigurosamente mantenida para que el paciente se sienta seguro y resguardado. (29)

- **Dimensión 06. Instalaciones, equipos y materiales**

Abarca la infraestructura física y los recursos técnicos de la clínica. Las instalaciones deben estar siempre limpias, bien mantenidas y diseñadas para proporcionar un ambiente acogedor y profesional. Los equipos utilizados deben estar al día con las últimas tecnologías, asegurando tratamientos eficientes y de alta calidad. Los materiales dentales, por su parte, deben ser de primera calidad, seguros y capaces de ofrecer resultados estéticos y duraderos. (29)

- **Dimensión 07. Atención general**

La atención general recapitula la experiencia total del paciente, integrando aspectos de todas las dimensiones anteriores. Es la percepción global del cuidado recibido, donde se valora si todas las necesidades y expectativas del paciente fueron cumplidas de manera efectiva y satisfactoria. Esta dimensión es un reflejo del compromiso de la clínica con la excelencia en todos los aspectos de la atención dental. (29)

2.2.2. Calidad del servicio

Según Prakash (30), la calidad del servicio implica la adaptación de capacidades de servicio alineadas con los conductores estratégicos y las necesidades imperativas, aprendizaje y alineación, y estructuración de problemas.

Por otro lado, Zygiaris et al. (31), en un estudio sobre la calidad del servicio, identificaron cinco dimensiones clave de la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Asimismo, Zeithaml et al. (3) señalan que la calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio y su percepción del servicio recibido. Sostienen que la calidad se evalúa a partir de la discrepancia entre lo esperado y lo percibido por el cliente.

Félix et al. (32), indican que la calidad del servicio puede ser vista como un constructo multidimensional que implica una evaluación cognitiva de la excelencia y superioridad del servicio, y se mide a través de la comparación de las expectativas de los clientes con su percepción del rendimiento real del servicio

Finalmente, Nguyen et al. (33) sostienen que la calidad del servicio se puede definir como el nivel de discrepancia entre las expectativas del cliente y

las percepciones del rendimiento del servicio. Una percepción positiva de la calidad del servicio puede llevar a una mayor satisfacción del cliente, retención de clientes y lealtad.

2.2.2.1. Pilares fundamentales de la calidad del servicio

De acuerdo a Cardozo (34), los pilares más importantes de la calidad del servicio, son principalmente los siguientes:

- **Monitoreo:** Es relevante monitorear constantemente las interacciones de servicio al cliente para asegurar que se cumplen sus expectativas y necesidades. Utilizar datos y retroalimentación, tanto positiva como negativa, permite a las empresas moverse más allá de opiniones subjetivas y hacia prácticas basadas en evidencia que mejoran continuamente la calidad del servicio. (34)

- **Tecnología:** La tecnología es esencial para mantener una empresa innovadora, ofreciendo apoyo relevante para desarrollar interacciones más inteligentes y personalizadas. La integración de nuevas tecnologías puede, por ejemplo, permitir a una tienda sincronizar datos y comunicar información personalizada a los clientes, mejorando significativamente la calidad del servicio. (34)

- **Innovación:** Las empresas deben innovar para mantenerse competitivas y relevantes. Esto implica estar al día con las tendencias y adaptar las operaciones y estrategias de servicio para satisfacer las cambiantes

expectativas y necesidades del consumidor, lo que puede implicar revisar y mejorar continuamente el rendimiento organizacional. (34)

- Abordaje: Una comunicación efectiva es fundamental y debe ser coherente en todos los puntos de contacto con el cliente. Una estrategia de comunicación bien definida permite unificar interacciones y responder adecuadamente tanto a los comentarios positivos como a los negativos, evitando la sobrecomunicación y concentrándose en interacciones significativas. (34)

- Entrenamiento del equipo: Un equipo bien entrenado es esencial para proporcionar un servicio de alta calidad. Los programas de formación deben asegurarse de que todos los empleados comprendan completamente los servicios que la empresa ofrece, las características de los productos, y tengan conocimiento profundo sobre los clientes. Esto no solo mejora el servicio, sino que también contribuye al desarrollo profesional de los empleados. (34)

2.2.2.2. Aspectos de la calidad del servicio

Verdú (35), menciona que los aspectos de la calidad del servicio son los siguientes:

- Ambición: consiste en tener atractivo para el crecimiento y mejora con una superación del ajo.

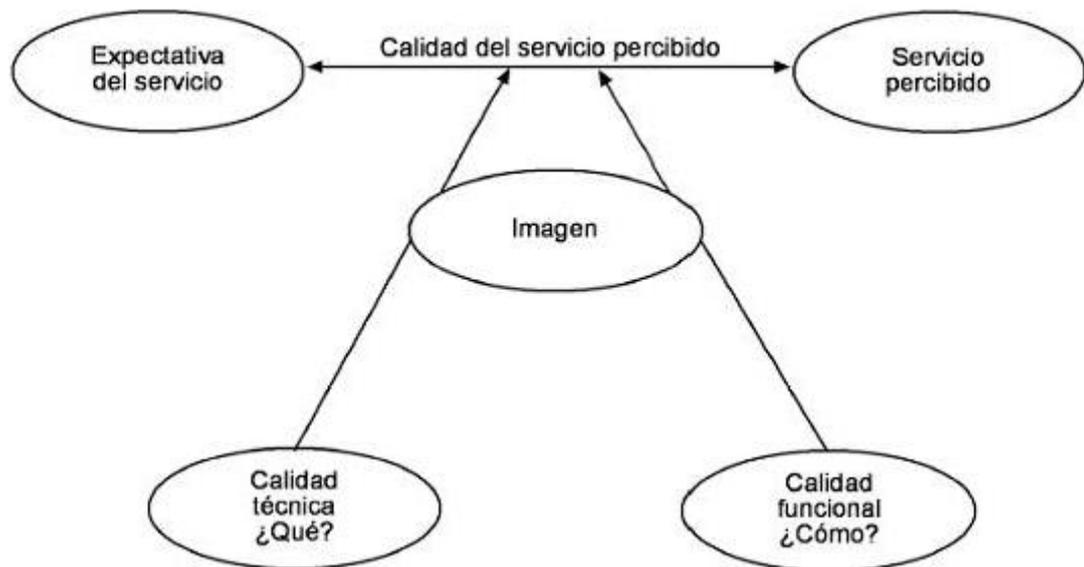
- Aspecto externo: consiste en cuidar el entorno en el que el cliente puede tener su primera impresión a través de una buena predisposición dirigida a la compra del producto o servicio.
- Autocontrol: consiste en mantener el control de las emociones relacionadas con otros aspectos de la vida.
- Capacidad analítica: consiste en diferenciar lo secundario de lo importante, saber cómo dividir un mensaje o problema en sus partes constituyentes y poder analizar cada una de las ideas principales, para dar una solución global.
- Colaboración: consiste en la participación activa del trabajo en equipo con placer con otras personas y el logro de objetivos comunes.
- Don de personas: consiste en el establecimiento de relaciones de calidad con capacidad afectiva con los demás y también en el disfrute de esta acción.
- Enfoque positivo: es una capacidad de la persona a la que le gusta solo el lado bueno de las cosas, imprimiendo optimismo.
- Formalidad: demostración de honestidad en la actuación, poder participar en aspectos con seriedad e integridad.
- Imaginación: consiste en producir nuevas ideas, ofreciendo alternativas al abordar una situación.
- Iniciativa: consiste en dinámicas y ser activo actuando en diferentes circunstancias, dando respuesta rápida a los problemas.
- Observación: consiste en aplicar la capacidad de entrenamiento o fijación en pequeños detalles; aunque no siempre son obvios para todos.

- Prestación de servicios: consiste en la disposición natural, que no está obligada a ayudar y atender, para servir al cliente con dignidad y entrega.
- Recursos: consiste en la habilidad, competencia y habilidad para salir victorioso de circunstancias comprometidas (35).

2.2.2.3. Teorías de la calidad del servicio

a) Teoría de la Calidad Total

Grönroos (36), definió un modelo en el que la calidad general percibida, el resultado de experimentar el servicio esperado a través del servicio experimentado, está altamente correlacionada con la imagen organizacional. Explica que la calidad del servicio es un elemento multidimensional, compuesto por 02 elementos, una tecnología, un resultado u otras funciones, relacionadas con el proceso y la imagen. Esta aportación se considera el origen de la escuela nórdica o escandinava de la calidad del servicio, que se centra en las tres dimensiones del concepto y entiende que la calidad del servicio se mide en función de la opinión del cliente.

Figura 2*Teoría de la Calidad Total*

Nota. Grönroos (36)

b) Teoría SERVPERF

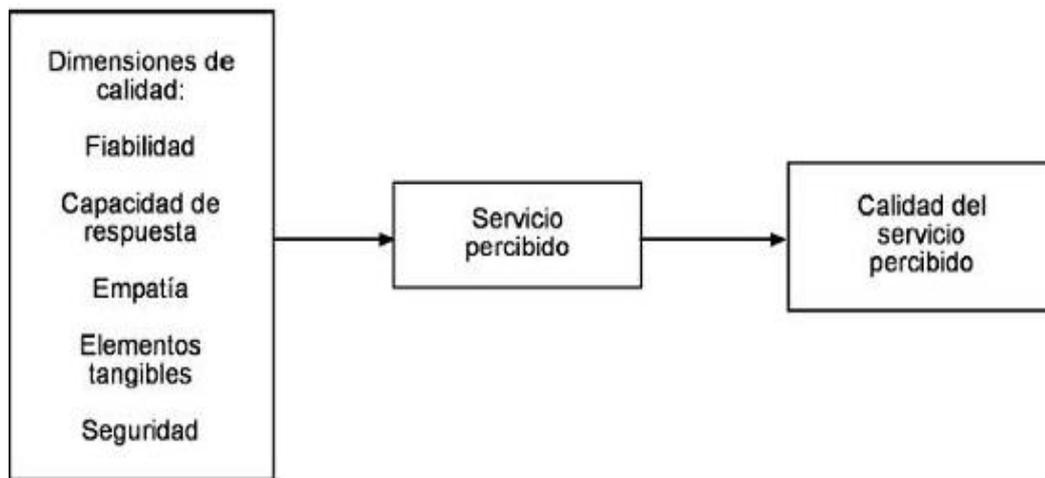
Cronin y Taylor (37), propusieron un modelo SERVPERF alternativo basado en el desempeño, que solo mide la percepción de los consumidores sobre el desempeño del servicio. Se fundamentaron en Carman, afirmando que la escala SERVQUAL no proporciona mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad del servicio percibida.

La escala SERVPERF produce un puntaje o calificación acumulativa para la calidad general del servicio, que se puede representar gráficamente en relación con el tiempo y con subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos). El modelo utiliza 22 puntos determinados por el método SERVPERF, lo que simplifica el método de medición de la calidad

del servicio. De esta forma, el modelo SERVPERF configura aún más las implicaciones teóricas de las actitudes y la satisfacción.

Figura 3

Teoría SERVPERF



Nota. Cronin y Taylor (37)

c) Teoría de los 03 Componentes

Rust y Oliver (38) basan su concepto en la teoría de Grönroos, aunque no está probado, es robusto debido a sus raíces en estudios previos como los de McDougall y Levesque en el sector bancario y McAlexander et al. en el sector salud, ambos en 1994. Este modelo considera tres aspectos críticos de un servicio: las características del producto, la actividad de prestación del servicio y el entorno en el que se ofrece.

Inicialmente, este modelo se aplicó principalmente a servicios vinculados con productos físicos, presumiendo que cualquier servicio puede resultar en una experiencia positiva, independientemente de su naturaleza. A través de esta lente, se observa que el enfoque del consumidor en la calidad del servicio

suele estar influido por la percepción específica de empresas o productos, lo que indica que el entorno y la manera en que se entrega el servicio son tan importantes como el producto en sí. Este enfoque integral ayuda a entender cómo diversos factores contribuyen a la percepción de calidad del cliente.

Figura 4

Teoría de los 03 componentes



Nota. Rust y Oliver (38)

d) Teoría de Sasser, Olsen y Wyckoff

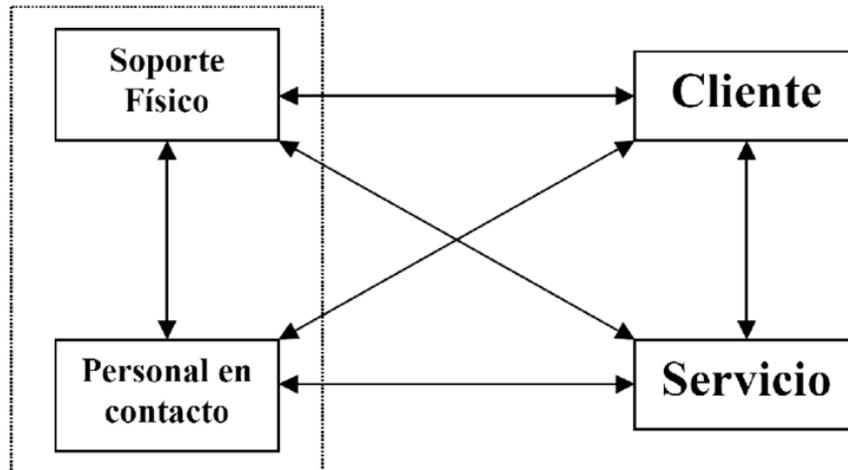
Los autores Sasser et al. (39), consideran que los consumidores están cambiando sus expectativas de todo lo relacionado con los servicios centrales (los motivos por los que los clientes acuden a una empresa) y los servicios periféricos (servicios secundarios que ofrece una empresa, pero no igualan). Según estos autores, los clientes suelen elegir uno de los siguientes comportamientos en el proceso de evaluación de la calidad del servicio:

- *Primero*: Elegir un atributo de referencia único que tenga un peso específico para el consumidor mayor que otros servicios.
- *Segundo*: Seleccionar un conjunto de atributos que sean mínimos de satisfacción en otros aspectos.
- *Tercero*: Considera los conjuntos de atributos en términos de modelos de compensación, es decir, los consumidores aceptarán menos de un aspecto a cambio de más de otros.

e) Teoría de Servucción

Según Eiglier y Langeard (40), la servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesarios para la prestación del servicio, en la que se han determinado sus características comerciales y niveles de calidad. Es importante señalar que los servicios de terminología fueron desarrollados por estos autores para identificar términos consistentes con la producción de bienes tangibles, pero para servicios. Por lo tanto, estos autores diseñaron su sistema para tener un proceso de prestación de servicios planificado, controlado y cuantificado.

El autor distingue 04 elementos básicos en el sistema de servicio: cliente, soporte material, persona de contacto y servicio.

Figura 5*Teoría de Servucción*

Nota. Eiglier y Langeard (40)

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad del servicio

El MINSA (41), a través de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, adaptó una propuesta del modelo SERVQUAL (3) para medir la calidad de servicio en servicios de salud. Basándose en ello, las dimensiones para la variable de estudio son las siguientes:

- **Dimensión 01. Fiabilidad**

Considerada a menudo como la más crítica de las cinco dimensiones, la fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa de realizar el servicio prometido de manera fiable y precisa. Esto implica cumplir con lo que se ha prometido, de manera consistente y precisa. Los clientes valoran altamente

la fiabilidad porque buscan servicios en los que puedan confiar sin preocupaciones o problemas posteriores. La fiabilidad afecta directamente la confianza del cliente y su lealtad a largo plazo hacia la empresa. (2)

- **Dimensión 02. Capacidad de Respuesta**

Aborda la disposición y rapidez de la empresa para ayudar a los clientes y proporcionar el servicio de manera oportuna. Incluye no solo la velocidad del servicio, sino también la atención al cliente y la agilidad para responder a las solicitudes, preguntas o problemas del cliente. Una alta capacidad de respuesta demuestra al cliente que la empresa valora su tiempo y está comprometida con la prestación de un servicio eficiente. (2)

- **Dimensión 03. Seguridad**

Implica el conocimiento, la cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad. Esto no solo se refiere a la seguridad física, sino también a la competencia del personal y la confianza que son capaces de inspirar en los clientes. Los empleados bien informados y atentos son esenciales para hacer sentir a los clientes que están en buenas manos. (2)

- **Dimensión 04. Empatía**

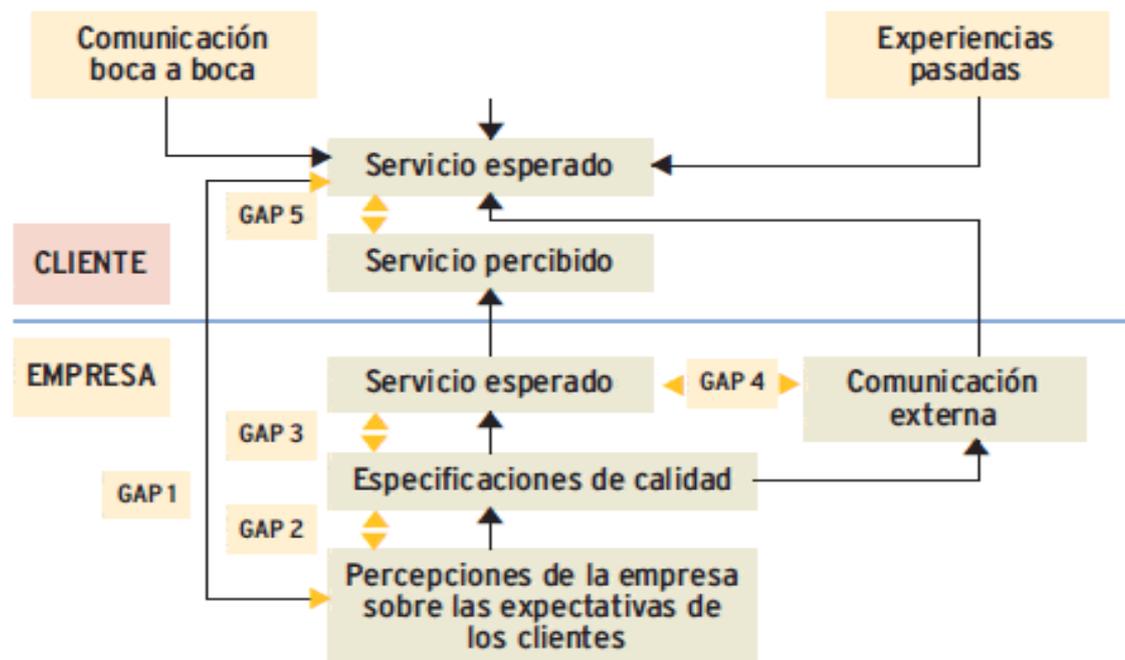
Trata sobre la atención individualizada que la empresa ofrece a sus clientes. Implica esfuerzos para entender las necesidades específicas de cada cliente y proporcionar cuidado personalizado. Esta dimensión reconoce que cada cliente es único y valora cuando se le trata con consideración y comprensión personal. La empatía puede ser un diferenciador clave en mercados donde los productos básicos son indiferenciados. (3)

- Dimensión 05. Aspectos tangibles

Se refiere a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. En esencia, cubre todos los aspectos físicos y visuales del servicio que un cliente podría evaluar. Los tangibles son importantes porque la primera impresión puede relacionarse significativamente en la percepción de calidad del cliente. Un entorno bien mantenido y profesional puede crear una expectativa positiva en la mente del consumidor antes de que el servicio principal sea siquiera entregado. (2)

Figura 6

Dimensiones de la calidad del servicio según SERVQUAL



Nota. GEO Tutoriales (42)

2.3. Definición de conceptos

- a) Accesibilidad y oportunidad: Se evalúan a través de la logística de la atención dental. Los horarios de atención deben ser flexibles y convenientes, adaptándose a las necesidades de los pacientes, mientras que el tiempo de espera desde la llegada hasta el inicio de la atención debe minimizarse para mantener la comodidad y la eficiencia. (29)
- b) Aspectos tangibles: Apariencia de equipos, instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación. (3)
- c) Atención general: Es la percepción global del cuidado recibido, donde se valora si todas las necesidades y expectativas del paciente fueron cumplidas de manera efectiva y satisfactoria. (29)
- d) Calidad del servicio: Este término refiere a la percepción que tienen los pacientes acerca de la atención recibida, basándose en cómo el servicio efectivamente cumplió con sus expectativas previas. (3)
- e) Capacidad de respuesta: Mide la prontitud y la voluntad del personal para asistir a los pacientes y resolver sus necesidades de manera eficaz. (3)
- f) Confiabilidad: Implica la consistencia y precisión con la que se prestan los servicios odontológicos, asegurando que cada paciente reciba la atención prometida sin errores ni desviaciones. (3)
- g) Eficacia: El enfoque está en la efectividad del tratamiento y la percepción general de eficiencia. (29)

- h) Información: Incluye una explicación detallada del diagnóstico que el paciente pueda comprender fácilmente, así como las razones detrás de cada tratamiento sugerido. (29)
- i) Instalaciones, equipos y materiales: Abarca la infraestructura física y los recursos técnicos de la clínica. Las instalaciones deben estar siempre limpias, bien mantenidas y diseñadas. Los equipos utilizados deben estar al día con las últimas tecnologías. Los materiales dentales, por su parte, deben ser de primera calidad, seguros y capaces de ofrecer resultados estéticos y duraderos. (29)
- j) Satisfacción del usuario: Es el resultado de la percepción de la calidad, la expectativa y la percepción del valor; es decir, el resultado de la evaluación del cliente sobre la calidad y el valor del servicio. (44)
- k) Seguridad y privacidad: La confianza del paciente en la clínica se fundamenta en la seguridad y la privacidad. Esto significa que la clínica debe asegurarse de que toda la información personal y médica se maneje con el mayor nivel de confidencialidad y que las medidas de seguridad estén siempre en lugar para proteger al paciente. (29)
- l) Seguridad: Se refiere no solo a la ausencia de riesgos físicos, sino también a la capacidad de los pacientes para sentirse seguros en un entorno protegido, donde su salud y bienestar son la prioridad. (3)
- m) Trato personal: Se centra en la calidad de las interacciones humanas dentro del entorno dental. (29)

CAPÍTULO III

MARCO FILOSÓFICO

El positivismo es una corriente filosófica que enfatiza la importancia del conocimiento basado en la observación y la experiencia sensorial, obteniendo datos a través del método científico. Este enfoque es fundamental en el contexto de los servicios de odontología, especialmente en instituciones como el Policlínico Policial Tacna. La atención en esta área debe ser integral, abarcando no solo las necesidades clínicas de los pacientes, sino también el apoyo emocional y el trato respetuoso hacia ellos. La capacidad de respuesta del personal odontológico es relevante, ya que implica una atención que reconoce y responde efectivamente a las necesidades individuales de cada paciente.

Por otro lado, la teoría de la respuesta en el contexto de los servicios odontológicos se centra en la capacidad de los proveedores para atender de manera eficaz y empática. Zeithaml et al. (3) desarrollaron el modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio, identificando dimensiones esenciales como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la odontología, la capacidad de respuesta se explica en la prontitud y la eficiencia del servicio brindado, aspectos relevantes en tratamientos que a menudo requieren atención inmediata.

La satisfacción del paciente en odontología se ha estudiado como un indicador clave de la calidad del servicio. Según Donabedian (43), la calidad de

la atención odontológica puede evaluarse a través de la estructura, el proceso y el resultado, siendo la satisfacción del paciente un componente de este último. La satisfacción se relaciona directamente con la percepción de la capacidad de respuesta y la calidad del cuidado brindado por el servicio odontológico.

La investigación "Calidad del Servicio y su relación con la Satisfacción de los Pacientes de Odontología del Policlínico Policial Tacna, año 2024" se basa en una concepción filosófica positivista que valora la interacción humana, la empatía y la eficacia como elementos esenciales de la atención en salud. La capacidad de respuesta no solo es una medida de la eficiencia del servicio odontológico, sino también un reflejo de una práctica centrada en el paciente. La evaluación de la satisfacción del paciente permitirá mejorar los servicios brindados y profundizar en la comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios, contribuyendo significativamente a la literatura existente sobre la interacción entre la capacidad de respuesta en servicios de odontología y la satisfacción del paciente.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y Diseño de la investigación

Este estudio es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal (9), este estudio recabó la información en un solo momento. Asimismo, este estudio presenta un nivel de diseño descriptivo correlacional (9), ya que se pretendió establecer una relación de significancia entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente del consultorio de odontología. Este análisis se enfocó en identificar y cuantificar la fuerza y dirección de la asociación entre estas variables, lo cual fue importante para comprender cómo los distintos aspectos del servicio se relacionan con la satisfacción del paciente. (9)

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

De acuerdo a la información brindada por la institución del Policlínico Policial Tacna, el número de pacientes registrados mensualmente corresponde a 150. Por ende, este valor fue considerado como la población del presente estudio.

4.2.2. Muestra

Debido a que se presentó una población conocida y se contó con el acceso a la entidad, se realizó un censo, es decir se evaluó a la totalidad de pacientes.

Por tanto, la muestra de estudio estuvo conformada por 150 pacientes que se atendieron en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, mensualmente. Cabe señalar que, se hizo un análisis estadístico de acuerdo a los pacientes atendidos en el año 2023, a fin de calcular el porcentaje de proyección para el presente año 2024.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que accedan y firmen su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que presenten algún tipo de discapacidad que le impida su participación.
- Pacientes que no acepten participar en esta investigación.

4.3. Operacionalización de variables

4.3.1. Identificación de la variable

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Zeithaml et al. (3), la calidad del servicio se considera el resultado del proceso de evaluación, en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones de los servicios recibidos.

Definición operacional: Implica factores que van direccionados a brindar un servicio de calidad. Entre los principales se encuentran la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía. (45)

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual: De acuerdo a Tariq et al. (19), es una percepción subjetiva que resulta de la comparación de las expectativas del usuario antes de la compra con su percepción del rendimiento del producto o servicio después de su adquisición.

Definición operacional: Para Torres y León (29), la satisfacción del paciente en los servicios de odontología se encuentra condicionado por el trato personal, eficacia, información, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones, equipos y materiales, y atención general.

4.3.2. Caracterización de las variables

Tabla 1

Resultados de los datos generales

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Categoría	Escala
Calidad de servicio	Se considera el resultado del proceso de evaluación, en el cual los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones de los servicios recibidos. (2)	Implica factores que van direccionados a brindar un servicio de calidad. Entre los principales se encuentran la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía. (10)	Fiabilidad	- Sin diferencias - Orden de llegada - Horario establecido - Quejas y reclamos - Abastecimiento de medicamentos	1, 2, 3, 4, 5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Alguna vez 4 = Regular 5 = Con frecuencia 6 = Casi siempre 7 = Siempre	Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Caja - Farmacia - Admisión - Tiempo de espera - Privacidad	6, 7, 8, 9		
			Seguridad	- Resolución de problemas - Precisión diagnóstica - Participación activa - Confianza	10, 11, 12, 13		
			Empatía	- Respeto - Calidez - Motivación - Señalización	14, 15, 16, 17, 18		
			Aspectos tangibles	- Área exclusiva - Higiene - Disponibilidad de equipos - Materiales (equipos de consultorio e instrumental)	19, 20, 21, 22		
			Interacción personal	- Admisión - Asesoría - Interacción personal	1, 2, 3		
			Eficacia	- Tiempo de la consulta - Servicio recibido	4, 5		
Satisfacción del paciente	Percepción subjetiva que resulta de la comparación de las expectativas del usuario antes de la compra con su percepción del rendimiento del producto o servicio después de su adquisición. (11)	La satisfacción del paciente en los servicios de odontología se encuentra condicionado por el trato personal, eficacia, información, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones, equipos y materiales, y atención general. (29)	Información	- Explicación de diagnóstico - Instrucciones	6, 7	1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Indiferente 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho	Ordinal
			Accesibilidad y oportunidad	- Horario de atención - Tiempo de espera	8, 9		
			Seguridad y privacidad	- Confianza - Privacidad	10, 11		
			Instalaciones, equipos y materiales	- Instalaciones - Equipos - Materiales utilizados	12, 13, 14		
			Atención general	- Atención recibida	15		

4.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Dado que la técnica a utilizar será la encuesta, el instrumento corresponde al cuestionario.

En el caso de la variable “Calidad del servicio”, se utilizará el modelo SERQUAL, elaborado por Zeithaml et al. (3), el cual contiene las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de respuesta, Empatía y Aspectos tangibles. Dicho modelo, modificado por el MINSA (41), en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” para su aplicación en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Las encuestas incluyen en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Por otro lado, para evaluar la “Satisfacción del usuario” del servicio de odontología, se utilizará el Cuestionario validado por Torres y León (29),

compuesto por un total de 15 preguntas dosificadas en las siguientes 07 dimensiones:

- Trato personal: Preguntas del 01 al 03.
- Eficacia: Preguntas 04 y 05.
- Información: Preguntas 06 y 07.
- Accesibilidad y oportunidad: Preguntas 08 y 09.
- Seguridad y privacidad: Preguntas 10 y 11.
- Instalaciones, equipos y materiales: Preguntas 12 al 14.
- Atención general: Pregunta 15.

Cabe señalar que, el instrumento original fue diseñado por Agudelo et al. (46), el cual fue validado mediante una evaluación por expertos y una prueba piloto en 30 personas.

4.5. Procesamiento y análisis de datos

Con el objetivo de procesar los datos recolectados en el estudio sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes de odontología del Policlínico Policial Tacna, se utilizará el programa IBM SPSS 24. Esta herramienta es esencial para calcular los coeficientes que determinan la correlación mediante la prueba de Pearson y el valor p, facilitando la evaluación de la relación estadística entre las variables de estudio. Además, dicho software será fundamental para la elaboración y presentación de tablas y figuras que ilustrarán los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de investigación

empleados. Las funcionalidades del menú del programa permitirán una visualización clara y efectiva de los datos, apoyando la interpretación y discusión de los hallazgos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Tabla 2

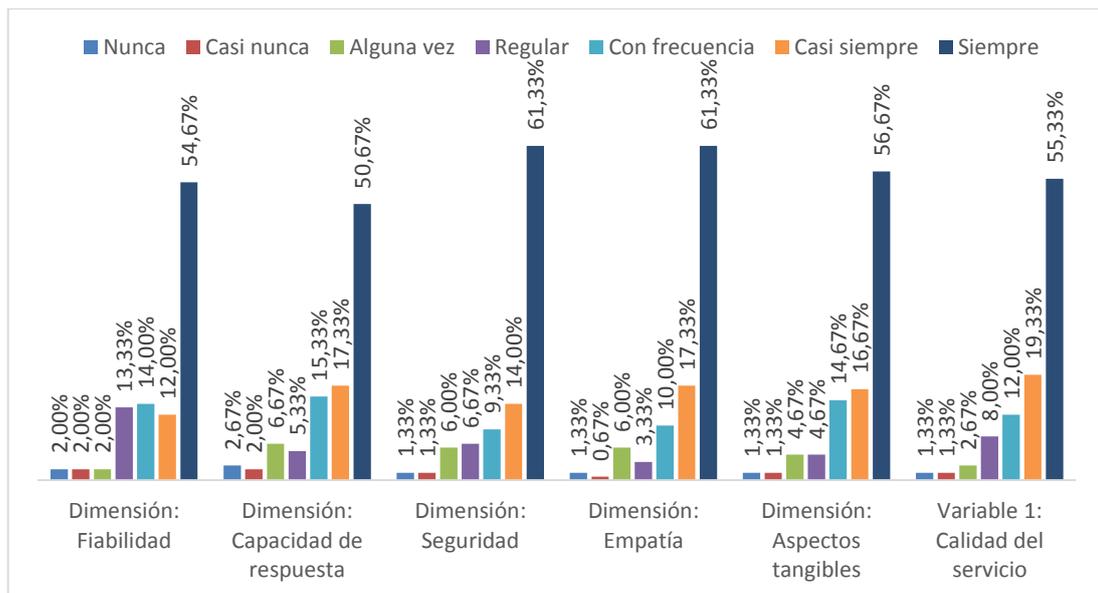
Nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

	Nunca		Casi nunca		Alguna vez		Regular		Con frecuencia		Casi siempre		Siempre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión: Fiabilidad	3	2,00 %	3	2,00 %	3	2,00 %	20	13,33 %	21	14,00 %	18	12,00 %	82	54,67 %
Dimensión: Capacidad de respuesta	4	2,67 %	3	2,00 %	10	6,67 %	8	5,33 %	23	15,33 %	26	17,33 %	76	50,67 %
Dimensión: Seguridad	2	1,33 %	2	1,33 %	9	6,00 %	10	6,67 %	14	9,33 %	21	14,00 %	92	61,33 %
Dimensión: Empatía	2	1,33 %	1	0,67 %	9	6,00 %	5	3,33 %	15	10,00 %	26	17,33 %	92	61,33 %
Dimensión: Aspectos tangibles	2	1,33 %	2	1,33 %	7	4,67 %	7	4,67 %	22	14,67 %	25	16,67 %	85	56,67 %
Variable 1: Calidad del servicio	2	1,33 %	2	1,33 %	4	2,67 %	12	8,00 %	18	12,00 %	29	19,33 %	83	55,33 %

Fuente: Matriz de datos del investigador

Figura 7

Nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

En la Tabla 2 y Figura 7 se visualiza que la variable Calidad del servicio es percibida como siempre adecuada por el 55,33 % de los pacientes, mientras que el 19,33 % la califica como casi siempre adecuada. Entre las dimensiones, la seguridad y la empatía alcanzaron los mayores porcentajes con el 61,33 % indicando siempre, seguidas de los aspectos tangibles con el 56,67 %. Estas cifras muestran una percepción positiva generalizada respecto a la calidad del servicio odontológico ofrecido.

Tabla 3

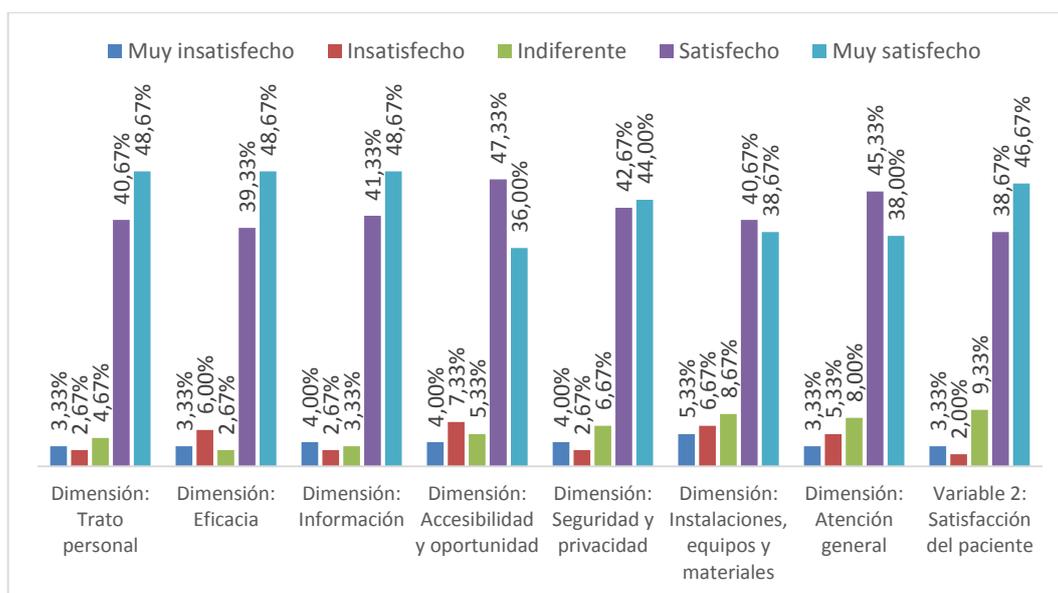
Nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dimensión: Trato personal	5	3,33 %	4	2,67 %	7	4,67 %	61	40,67 %	73	48,67 %
Dimensión: Eficacia	5	3,33 %	9	6,00 %	4	2,67 %	59	39,33 %	73	48,67 %
Dimensión: Información	6	4,00 %	4	2,67 %	5	3,33 %	62	41,33 %	73	48,67 %
Dimensión: Accesibilidad y oportunidad	6	4,00 %	11	7,33 %	8	5,33 %	71	47,33 %	54	36,00 %
Dimensión: Seguridad y privacidad	6	4,00 %	4	2,67 %	10	6,67 %	64	42,67 %	66	44,00 %
Dimensión: Instalaciones, equipos y materiales	8	5,33 %	10	6,67 %	13	8,67 %	61	40,67 %	58	38,67 %
Dimensión: Atención general	5	3,33 %	8	5,33 %	12	8,00 %	68	45,33 %	57	38,00 %
Variable 2: Satisfacción del paciente	5	3,33 %	3	2,00 %	14	9,33 %	58	38,67 %	70	46,67 %

Fuente: Matriz de datos del investigador

Figura 8

Nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la Tabla 3 y Figura 8 se visualiza que la variable Satisfacción del paciente es considerada muy satisfactoria por el 46,67 % de los pacientes, mientras que el 38,67 % la califica como satisfactoria. Las dimensiones con mayor percepción positiva fueron trato personal, eficacia e información, cada una con un 48,67 % en la categoría muy satisfecho. Estos resultados reflejan una experiencia mayormente favorable por parte de los pacientes respecto a los servicios odontológicos recibidos.

Tabla 4

Relación de la fiabilidad y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

			Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0,535
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

En la dimensión Fiabilidad, el coeficiente de correlación es 0,535, lo que indica una relación positiva moderada entre la capacidad del servicio de cumplir de manera confiable y precisa con las expectativas del paciente y su nivel de satisfacción. Así mismo el valor de significancia menor de 0,05 comprueba que la fiabilidad está relacionada de forma significativa con la satisfacción del paciente.

Tabla 5

Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

			Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,545
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

En la dimensión Capacidad de respuesta, el coeficiente de correlación es 0,545, mostrando también una relación positiva moderada. Esto muestra que la rapidez y disposición del servicio para atender a los pacientes se relacionan en su percepción de satisfacción de forma significativa, lo mismo que fue comprobado de acuerdo al nivel de significancia menor de 0,05.

Tabla 6

Relación de la seguridad y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

			Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión: Seguridad	Coeficiente de correlación	0,625
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

Respecto a la dimensión Seguridad, el coeficiente de correlación es 0,569, lo que indica una relación positiva moderada-alta. Esto indica que la confianza y privacidad brindadas durante la atención contribuyen de manera significativa al nivel de satisfacción del paciente. Esto también se comprobó de acuerdo al valor de significancia calculado menor de 0,05.

Tabla 7

Relación de la empatía y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

			Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión: Empatía	Coeficiente de correlación	0,605
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

En la dimensión Empatía, el coeficiente de correlación es 0,605, indicando una relación positiva moderada-alta. Esto denota que la atención personalizada y comprensiva ofrecida por el personal del consultorio tiene un impacto importante en la satisfacción de los pacientes. Ello también se comprueba dado el valor de significancia menor de 0,05.

Tabla 8

Relación de los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024

				Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión: tangibles	Aspectos	Coeficiente de correlación	0,634
			Sig. (bilateral)	0,000
			N	150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

En la dimensión Aspectos tangibles, el coeficiente de correlación es 0,634, lo que representa la relación más fuerte entre todas las dimensiones y la satisfacción del paciente. Esto muestra que las condiciones físicas, materiales y recursos del consultorio son percibidos como un factor clave para la satisfacción de los pacientes. Esto también se comprobó según el valor de significancia hallado menor de 0,05.

Tabla 9*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

			Variable 1: Calidad del servicio	Variable 2: Satisfacción del paciente
N			150	150
Parámetros normales(a,b)	Media		6,07	4,23
	Desviación típica		1,337	0,944
Diferencias extremas	más Absoluta		0,309	0,258
	Positiva		0,244	0,208
	Negativa		-0,309	-0,258
Z de Kolmogorov-Smirnov			3,788	3,163
Sig. asintót. (bilateral)			0,000	0,000

Nota. Matriz de datos del investigador

Interpretación:

Tal como se aprecia en la Tabla 9, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov fue aplicada para determinar si las variables Calidad del servicio y Satisfacción del paciente presentan una distribución normal en los datos recolectados. Esta prueba se justifica por el tamaño de la muestra utilizada, que es de 150 casos para ambas variables. Los parámetros evaluados incluyen la media, la desviación típica y las diferencias extremas observadas en los datos.

Para evaluar la distribución normal se tiene el siguiente supuesto:

H0: Los datos siguen distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Los resultados muestran que para la variable Calidad del servicio, el estadístico Z de Kolmogorov-Smirnov es 3,788 con una significancia asintótica bilateral de 0,000. De manera similar, para la variable Satisfacción del paciente, el estadístico Z es 3,163 con una significancia asintótica bilateral también de 0,000. En ambos casos, el valor de significancia es menor a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula de normalidad, indicando que los datos no presentan una distribución normal.

Dado este resultado, se decidió aplicar la prueba no paramétrica de correlación de Rho-Spearman para evaluar la relación entre las variables Calidad del servicio y Satisfacción del paciente. Esta elección es pertinente, ya que esta prueba no requiere el supuesto de normalidad en la distribución de los datos, permitiendo un análisis adecuado para la investigación.

Tabla 10

Relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del paciente

	Variable 1: Calidad del servicio	Variable 2: Satisfacción del paciente
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación
		0,625
		Sig. (bilateral)
		0,000
		N
		150

Fuente: Matriz de datos del investigador

Interpretación:

Se procedió a realizar la comprobación de hipótesis, la cual formula:

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

El resultado de la prueba muestra un coeficiente de correlación de Rho-Spearman de 0,625 con un nivel de significancia de 0,000. Este coeficiente indica una relación positiva moderada entre las variables, lo que significa que a medida que mejora la calidad del servicio, también aumenta el nivel de satisfacción del paciente.

El valor de significancia menor a 0,05 permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se determina que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna en el año 2024.

Este resultado denota que los pacientes perciben una mejora en su satisfacción general cuando consideran que la calidad del servicio recibido cumple con sus expectativas.

DISCUSIÓN

En los resultados donde se analiza el nivel de calidad del servicio (Tabla 2), el 55,33 % de los pacientes percibe que la calidad es siempre adecuada. Esto se alinea con los hallazgos de Núñez (13), quien reportó que el 87,9 % de los pacientes percibieron una alta calidad en un centro de salud de Lambayeque. También coincide parcialmente con Bustamante y Cabrera (16), quienes encontraron que el 93,50 % de los usuarios de un servicio odontológico en Tacna se consideraron satisfechos. No obstante, se diferencia de los resultados de Coaquira (17), donde la calidad del servicio fue percibida mayoritariamente como moderada, lo cual podría deberse a diferencias en la percepción de los pacientes respecto a la infraestructura y recursos disponibles.

Así también, en los resultados sobre el nivel de satisfacción del paciente (Tabla 3), el 46,67 % de los pacientes se muestra muy satisfecho, mientras que el 38,67 % está satisfecho. Esto concuerda con Apelo et al. (11), quienes encontraron que el 72,6 % de los usuarios indicaron estar muy satisfechos con la atención en la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Asimismo, es consistente con Fabián et al. (15), quienes reportaron que el 96,70 % de los pacientes se mostraron satisfechos. Sin embargo, contrasta parcialmente con Salazar (12), quien identificó problemas relacionados con la capacidad de respuesta y atención personalizada, aspectos menos mencionados como críticos en el presente estudio.

Respecto a los resultados que evalúan la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente (Tabla 4), se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,535, indicando una relación positiva moderada. Este resultado coincide con el estudio de Ríos (14), donde la fiabilidad tuvo una correlación significativa con la satisfacción. Igualmente, es coherente con los hallazgos de Fabián et al. (15), quienes destacaron una alta percepción de fiabilidad en las clínicas evaluadas. Sin embargo, difiere de los resultados de Bustamante y Cabrera (16), quienes señalaron que esta dimensión no era una de las más críticas para los usuarios en Tacna.

Además, en la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente (Tabla 5), el coeficiente de correlación fue de 0,545. Este resultado es similar a lo encontrado por Salazar (12), quien destacó la importancia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de los pacientes en una clínica en Santiago de Chile. También guarda relación con Ríos (14), donde esta dimensión mostró una correlación significativa con la satisfacción. Por otro lado, Bustamante y Cabrera (16) identificaron que la capacidad de respuesta presentaba el mayor porcentaje de insatisfacción, lo que difiere de los resultados observados en este estudio.

En tanto, en los resultados sobre la relación entre la seguridad y la satisfacción del paciente (Tabla 6), el coeficiente de correlación fue de 0,569, evidenciando una relación positiva moderada-alta. Este hallazgo concuerda con Fabián et al. (15), quienes identificaron la seguridad como una dimensión con

alta percepción positiva en las clínicas odontológicas. Asimismo, coincide con Apelo et al. (11), quienes destacaron la privacidad como un aspecto importante en la evaluación de la satisfacción. No obstante, difiere parcialmente de Salazar (12), quien reportó deficiencias en este aspecto en su estudio.

En cuanto a los resultados sobre la relación entre la empatía y la satisfacción del paciente (Tabla 7), se encontró un coeficiente de correlación de 0,605, con un valor de significancia menor a 0,05, lo que indica una relación positiva moderada-alta entre ambas variables. Este hallazgo muestra que la atención personalizada y comprensiva ofrecida por el personal odontológico contribuye significativamente a la percepción favorable de los pacientes respecto al servicio recibido. Los resultados concuerdan con los estudios realizados por Bustamante y Cabrera (16), quienes identificaron que la dimensión empatía alcanzó el mayor porcentaje de satisfacción (96,40 %) en un centro de salud odontológico en Tacna, destacando la importancia de un trato cercano y respetuoso. Asimismo, coincide con lo reportado por Ríos (14), donde la empatía registró una correlación significativa de 0,672 con la satisfacción del paciente en la Clínica Dental Firenze. Estos estudios coinciden en que la calidad de la interacción entre el personal y los pacientes es un elemento clave para la satisfacción general, ya que fomenta confianza y comodidad durante la atención. Por otro lado, los hallazgos también se alinean con las conclusiones de Salazar (12), quien destacó que la falta de personalización en el trato generaba insatisfacción en los pacientes. A diferencia de estos resultados negativos, los hallazgos del presente estudio evidencian que la empatía se percibe de manera

positiva y se asocia con un alto nivel de satisfacción, lo que resalta la importancia de continuar fortaleciendo esta dimensión en el consultorio odontológico del Policlínico Policial Tacna.

Por último, en los resultados donde se mide la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente (Tabla 8), el coeficiente de correlación de 0,634 indica una relación positiva moderada-alta, siendo la más fuerte entre todas las dimensiones. Este hallazgo es consistente con el estudio de Apelo et al. (11), quienes resaltaron los aspectos físicos como esenciales para la percepción de calidad. También se alinea con los resultados de Fabián et al. (15), donde esta dimensión mostró una alta percepción positiva. Por otro lado, difiere de Salazar (12), quien identificó problemas en la infraestructura como una fuente de insatisfacción, probablemente debido a diferencias en las condiciones de los servicios evaluados.

Por otro lado, en los resultados donde se mide la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (Tabla 9 y 10), se identifica un coeficiente de correlación de 0,625, lo que demuestra una relación positiva moderada entre ambas variables. Este hallazgo concuerda con el estudio de Ríos (14), quien también encontró una correlación significativa entre estas variables en la Clínica Dental Firenze, alcanzando valores similares en las dimensiones de fiabilidad y empatía. Asimismo, es consistente con la investigación de Fabián et al. (15), quienes reportaron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en una cadena de clínicas

odontológicas en Lima. Sin embargo, no guarda total similitud con los resultados de Coaquira (17), quien observó una correlación más alta (0,887) en el consultorio externo del Hospital Hipólito Unanue, lo que podría explicarse por diferencias en las condiciones del servicio ofrecido.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa ($p = 0,000$), según la prueba de Rho-Spearman, con un coeficiente de correlación de 0,625, entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
2. El nivel de calidad de servicio percibido por los pacientes atendidos en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024, es mayoritariamente positivo, con un 55,33 % indicando que siempre se brinda un servicio de calidad.
3. El nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024, es alto, con un 46,67 % de los pacientes muy satisfechos y un 38,67 % satisfechos.
4. La fiabilidad tiene una relación significativa ($p = 0,000$), con un coeficiente de correlación de 0,535, con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
5. La capacidad de respuesta se relaciona significativamente ($p = 0,000$), con un coeficiente de correlación de 0,545, con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
6. La seguridad presenta una relación significativa ($p = 0,000$), con un coeficiente de correlación de 0,569, con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

7. La empatía tiene una relación significativa ($p = 0,000$), con un coeficiente de correlación de 0,605, con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.
8. Los aspectos tangibles presentan una relación significativa ($p = 0,000$), con un coeficiente de correlación de 0,634, con el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.

RECOMENDACIONES

1. En función de la relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, se recomienda al Jefe de Servicio del Consultorio Odontológico implementar programas de formación continua para el personal odontológico en atención al cliente, comunicación efectiva y empatía, asegurando que el servicio brindado cumpla con las expectativas de los pacientes. Para ello, se puede gestionar capacitaciones a través del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante la plataforma Capacíta-T, que ofrece cursos gratuitos en estas áreas clave.
2. Considerando que el nivel de calidad del servicio es percibido mayoritariamente como positivo, pero con oportunidades de mejora en ciertas dimensiones, se recomienda al Jefe de Calidad del Policlínico Policial Tacna establecer un sistema de evaluación periódica del servicio odontológico mediante encuestas de satisfacción y análisis de indicadores clave. Este sistema debe basarse en estándares internacionales de calidad odontológica y utilizar ciclos continuos de mejora para garantizar un monitoreo y optimización constante del servicio.
3. En relación con la percepción alta de satisfacción de los pacientes en el consultorio odontológico, se recomienda al Administrador del Policlínico Policial Tacna fomentar una cultura organizacional centrada en el paciente, promoviendo comunicación abierta, empatía y resolución efectiva de problemas dentro del equipo odontológico. Para ello, se pueden organizar

talleres internos y asesorías especializadas que refuercen la importancia de mejorar la experiencia del paciente.

4. Dado que la fiabilidad del servicio odontológico influye significativamente en la satisfacción del paciente, se recomienda al Jefe de Servicio del Consultorio Odontológico desarrollar y aplicar protocolos estandarizados que garanticen la fiabilidad en la atención odontológica. Esto implica asegurar la consistencia y precisión en todos los tratamientos, así como mejorar el respeto al orden de llegada, el cumplimiento de horarios y la gestión eficiente de quejas y reclamos. Para ello, se sugiere la colaboración con expertos en gestión de calidad odontológica.
5. Debido a la relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, se recomienda al Jefe de Calidad del Policlínico Policial Tacna implementar sistemas de gestión orientados a mejorar la eficiencia y rapidez del servicio. Esto incluye la optimización de procesos administrativos y la reducción de tiempos de espera mediante la automatización de la programación de citas, así como mejoras en la atención en caja, farmacia y admisión.
6. En vista de la importancia de la seguridad en la percepción de satisfacción del paciente, se recomienda al Jefe de Servicio del Consultorio Odontológico capacitar al personal en prácticas de seguridad y privacidad, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa de salud. Para ello, se pueden utilizar guías clínicas y capacitaciones proporcionadas por el Ministerio de Salud, asegurando la confidencialidad de la información y la precisión en los procedimientos clínicos.

7. Dado que la empatía influye de manera significativa en la satisfacción del paciente, se recomienda al Administrador del Policlínico Policial Tacna promover talleres especializados en el desarrollo de habilidades sociales y emocionales dirigidos al equipo odontológico. Estos talleres deben enfocarse en fortalecer la empatía, calidez y respeto en la interacción con los pacientes, con el objetivo de mejorar su experiencia y generar confianza en el servicio.
8. En función de la relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del paciente, se recomienda al Administrador del Policlínico Policial Tacna y al Jefe de Servicio del Consultorio Odontológico priorizar la inversión en la mejora de la infraestructura del consultorio odontológico, garantizando que las instalaciones, equipos y materiales estén en óptimas condiciones. Además, se sugiere la creación de un entorno más cómodo y acogedor para los pacientes, lo que contribuirá a una percepción más favorable del servicio recibido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Quality health services. [Online].; 2020. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. Delivering Quality Service: Simon and Schuster; 2010.
3. Zeithaml V, Parasuraman A, Berry L. Delivering Quality Service: Simon and Schuster; 2010.
4. Szabó R, Buzás N, Braunitzer G, Shedlin M, Antal M. Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. Dent. J. <https://doi.org/10.3390/dj11090203>. 2023; 11(9).
5. Afrashtehfar K. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. International Journal of Dentistry Hindawi. 2020; Article ID 6621848.
6. Ning J, Pei P, Mei M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health. 2018; 15(18).
7. La Cámara. Experiencia del cliente: ¿Cómo se viene desarrollando en el Perú? [Online].; 2021. Available from: <https://lacamara.pe>.
8. Sicreesinnovas. Cifras de empresas en el Perú que producen con calidad ISO y el TQM. [Online].; 2021. Available from: <https://sicreesinnovas.com/cifras-de-empresas-en-el-peru-que-producen-con-calidad-iso-y-el-tqm/>.

9. Hernández - Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill Education; 2019.
10. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. Universidad de la Costa, Barranquilla, Colombia; 2020.
11. Apelo F, Álvarez R, Picapedra A, Blanco S. Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Odontoestomatología. Uruguay. 2022; 24.
12. Salazar E. Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador; 2018.
13. Núñez B. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. Universidad César Vallejo, Lima; 2022.
14. Ríos J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Clínica Dental Firenze, 2021. Universidad Continental, Huancayo; 2022.
15. Fabián A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima).e1589. 2022; 22(1).

16. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*. 17-24. Tacna. 2022; 2(6).
17. Coaquira C. Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna; 2019.
18. Rao Y, Saleem A, Saeed W, Ul-Haq J. Online Consumer Satisfaction During COVID-19: Perspective of a Developing Country. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.751854>. 2021; 12.
19. Tariq S, Jan F, Ahmad M. The impact of information systems on user performance: An exploratory study. *Journal of Enterprise Information Management*. 2018;; p. 118-134.
20. Li X, Adhiambo F, Wiredu D. The effect of students' online learning experience on their satisfaction during the COVID-19 pandemic: The mediating role of preference. *Front. Psychol.* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1095073>. 2023; 14.
21. Kotler P, Keller K. *Marketing Management (15th Edition)*: Pearson Education; 2016.
22. Ilieva G, Yankova T, Klisarova S, Dzhabarova Y. Customer Satisfaction in e-Commerce during the COVID-19 Pandemic. *Systems*. <https://doi.org/10.3390/systems10060213>. 2022; 10(213).

23. Kotler P. Dirección de mercadotecnia México: Prentice Hall.; 1996.
24. Ballesteros R. Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carroceros de autocares y autobuses España: Universidad de Sevilla; 2018.
25. Gonzáles Y. Calidad de servicio y la relación con la satisfacción del cliente de Starbucks Coffe del distrito de Santa Anita Lima: Universidad Peruana Unión; 2015.
26. Villaseca D. Innovación y marketing de servicios en la era digital. Primera, 224. Madrid: ESIC; 2019.
27. Herzberg F. Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados ? Harvard Business Review. 1968; 46(1).
28. Magaña D. Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. [Online].; 2005. Available from: https://www.researchgate.net/figure/Figura-7-Teoria-Bifactorial-de-Frederick-Herzberg-Adaptada-de-Hellriegel-Jackson-y_fig4_343190319.
29. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015; 25(2).
30. Prakash G. Understanding service quality: insights from the literature. Journal of Advances in Management Research. ISSN: 0972-7981. <https://doi.org/10.1108/JAMR-01-2018-0008>. 2019; 16(1).

31. Zygiaris S, Hameed Z, Alsubaie M, Rehman S. Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Front. Psychol.* Sec. Organizational Psychology. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>. 2022; 13.
32. Felix R, Rauschnabel P, Hinsch C. Elements of strategic social media marketing: A holistic framework. *Journal of Business Research*. 2020;; p. 118-126.
33. Nguyen N, Leclerc A, LeBlanc G. The mediating role of customer trust on customer loyalty. *Journal of Service Science and Management*. 2020;; p. 1-20.
34. Cardozo L. Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. [Online].; 2021. Available from: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>.
35. Verdú C. Características personales para el éxito en la atención al cliente España: Obtenido de: <https://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>; 2022.
36. Grönroos. *Service Quality: The six criteria of good service quality*. Review of Business New York: St. John's University Press.; 2018.
37. Cronin J, Taylor S. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality: *Journal of Marketing* EEUU: Sage Publications; 2019.

38. Rust R, Oliver R. Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), Service Quality: New Directions in Theory and Practice: SAGE Publications; 2019.
39. Sasser W, Olsen R, Wyckoff D. Service industries; Management; Case studies Boston, EEUU: Allyn and Bacon; 2018.
40. Eiglier P, Langeard E. Servucción, el marketing de servicios México: McGraw-Hill; 2019.
41. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Ministerio de Salud, RM N°527-2011/MINSA; 2011.
42. GEO Tutoriales. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Online].; 2016. Available from: https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#google_vignette.
43. Donabedian A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? JAMA. 1988; 260(12).
44. Escamilla P, Núñez J. Satisfacción y valor percibido en un servicio deportivo público: una propuesta de análisis y acciones de gestión. Journal of Sports Economics & Management, 4(1). 2014;; p. 4-21.
45. Arellano R. Marketing, enfoque América Latina México: McGraw-Hill; 2000.
46. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio

odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq. 2008; 19(2).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLÓGIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL TACNA, 2024.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?</p> <p>Problemas Específicos -¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024? -¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024? -¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024? -¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024? -¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p> <p>Objetivos Específicos -Identificar el nivel de calidad de servicio del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024. -Identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024. -Determinar la relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024. -Determinar la relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024. -Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el</p>	<p>Hipótesis Alterna H_a: Existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p> <p>Hipótesis Nula H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p>	<p>Fiabilidad</p>	Sin diferencias
					Orden de llegada
					Horario establecido
					Quejas y reclamos
				<p>Capacidad de respuesta</p>	Abastecimiento de medicamentos
					Caja
					Farmacia
					Admisión
				<p>Seguridad</p>	Tiempo de espera
					Privacidad
					Resolución de problemas
					Precisión diagnóstica
				<p>Empatía</p>	Participación activa
					Confianza
					Respeto
					Calidez
				<p>Aspectos tangibles</p>	Motivación
					Señalización
					Área exclusiva
					Higiene
<p>Trato personal</p>	Disponibilidad de equipos				
	Materiales				
	Admisión				
	Asesoría				
<p>Eficacia</p>	Trato personal				
	Tiempo de la consulta				
<p>Información</p>	Servicio recibido				
	Explicación de diagnóstico				
<p>Accesibilidad y oportunidad</p>	Instrucciones				
	Horario de atención				
	Tiempo de espera				

<p>-¿Cuál es la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024?</p>	<p>consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p> <p>-Determinar la relación entre la empatía y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el consultorio de odontología del Policlínico Policial Tacna, 2024.</p>		<p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p>	<p>Seguridad y privacidad</p> <p>Instalaciones, equipos y materiales</p> <p>Atención general</p>	<p>Confianza</p> <p>Privacidad</p> <p>Instalaciones</p> <p>Equipos</p> <p>Materiales utilizados</p> <p>Atención recibida</p>
<u>METODO Y DISEÑO</u>		<u>POBLACIÓN Y MUESTRA</u>		<u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</u>	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	150 usuarios (pacientes)	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental / Transversal	Muestra:	Censo	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel:	Descriptivo Correlacional	Método:	Científico, analítico, sintético	Tratamiento estadístico:	SPSS Versión XXIV Tablas de frecuencia

Anexo 2. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

A continuación, se le presentan varios enunciados relacionados con su experiencia como paciente del servicio de odontología en el Policlínico Policial Tacna. El propósito de este cuestionario es evaluar la calidad del servicio proporcionado, por lo que le solicitamos su colaboración respondiendo sinceramente a cada ítem. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo más importante es que sus respuestas reflejen genuinamente su experiencia personal. La información que proporcione será tratada con la máxima confidencialidad y será utilizada exclusivamente para fines de esta investigación. En ningún caso, sus respuestas serán compartidas con terceros:

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Alguna vez 4 = Regular
5 = Con frecuencia 6 = Casi siempre 7 = Siempre

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA			
Nombre del encuestador:	YOHANNA GRACIELA EMMELINE ROJAS FERNÁNDEZ		
Establecimientos de Salud:	POLICLÍNICO POLICIAL TACNA		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	

13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?									
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
DIMENSIÓN 04. EMPATÍA											
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?									
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?									
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?									
DIMENSIÓN 05. ASPECTOS TANGIBLES											
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?									
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?									
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?									
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención? (equipamiento e infraestructura del consultorio e instrumentos odontológicos)									

Gracias por participar.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, se le presentan varios enunciados relacionados con su experiencia como paciente del servicio de odontología en el Policlínico Policial Tacna. El propósito de este cuestionario es evaluar su satisfacción en calidad de usuario, por lo que le solicitamos su colaboración respondiendo sinceramente a cada ítem. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Indiferente 4 = Satisfecho
5 = Muy satisfecho

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
DIMENSIÓN 01. TRATO PERSONAL					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el personal de recepción?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del personal que lo viene atendiendo?					
DIMENSIÓN 02. EFICACIA					
4.- ¿Cómo se siente respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.- ¿Cómo se siente respecto al servicio recibido?					
DIMENSIÓN 03. INFORMACIÓN					
6.- ¿Cómo se siente con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.- ¿Cómo se siente respecto a las instrucciones recibidas después de la atención?					
DIMENSIÓN 04. ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD					
8.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.- ¿Cómo se siente respecto al tiempo de espera para la atención?					
DIMENSIÓN 05. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD					
10.- ¿Cómo se siente respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Cómo se siente respecto a la privacidad en la atención?					
DIMENSIÓN 06. INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES					
12.- ¿Cómo se siente con las instalaciones de la clínica?					
13.- ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14.- ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					

DIMENSIÓN 07. ATENCIÓN GENERAL					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente respecto a la atención recibida y los servicios prestados?					
<i>PUNTOS</i>	1	2	3	4	5

Gracias por participar

Anexo 3. Autorización de desarrollo de la investigación



REF.: Expediente Administrativo con HT SIGE MIN N° 20240389082 de 08MAY2024, relacionado a la solicitud de la Capitán S PNP Yohana Graciela Emmeline ROJAS FERNANDEZ, peticionando autorización para realizar proyecto de investigación en el Policlínico Policial Tacna.

DECRETO Nº 212-2024-COMOPPOL/ DIRSAPOL/SEC/OFAD-AREGEPSP.EI

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por la Capitán S PNP Yohana Graciela Emmeline ROJAS FERNANDEZ, quien peticona Autorización para desarrollar Proyecto de Investigación en el Policlínico Policial Tacna, para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias con Mención en Salud Pública; PASE al señor Coronel S PNP Jorge Luis ALIAGA DIAZ, Jefe de la XIV Macro Región de la Sanidad Policial Tacna, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección AUTORIZA a la Capitán S PNP Yohana Graciela Emmeline ROJAS FERNANDEZ, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO POLICIAL TACNA, 2024", con fines académicos a través de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y se sirva disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo que la Unidad de Docencia y Capacitación – Policlínico Policial Tacna, dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar a la Profesional en mención, que deberá presentar una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 17 JUN. 2024

NECC/PJPM
msp



OS - 292453
Nagy Esaú CABRERA CONTRERAS
GENERAL SPNP
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL