



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL
SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO - 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

**JUSTO FLORES SARITA
ORCID: 0009-0007-5991-253X**

ASESOR

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

CHIMBOTE — PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0271-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:30** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO - 2023**

Presentada Por :
(4811130036) **JUSTO FLORES SARITA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO - 2023 Del (de la) estudiante JUSTO FLORES SARITA , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 31 de Octubre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

Jurado

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ÁNGEL

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID: 0000-0001-9140-3451

Miembro

CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

Dedicatoria

A mis padres que gracias ellos tuve el apoyo moral, y la confianza ante mi carrera profesional

A mis abuelos por su inmenso amor y por impulsarme en mi carrera profesional, en que si podre lograrlo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su inmenso amor incondicional, por guiarme por el buen camino, por protegerme, por la fortaleza que me brinda en momentos difíciles y nunca abandonarme.

A la universidad de Chimbote porque gracias ello pude lograr estudiar esta carrera profesional, y por brindarme un buen servicio de alta calidad, confiando en las capacidades y potenciales de cada uno de los estudiantes.

A los docentes de la Facultad De Ciencias E Ingeniería, de la escuela profesional de administración por ampliar mis conocimientos y saberes, aplicando nuevas metodologías y enseñanzas, durante el desarrollo de cada clase.

A mi asesor Centurión Medina Reinerio Zacarias, porque gracias él puede desarrollar un buen trabajo de investigación, y aprendí mucho de lo cual siempre estaré agradecida a lo largo de mi carrera profesional.

A las personas que conforman Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida por brindarme el apoyo, y darme las facilidades durante el proceso de la investigación

Índice General

| | |
|--|------|
| Caratula..... | I |
| Acta de Sustentación | II |
| Constancia de originalidad | III |
| Jurado..... | IV |
| Dedicatoria..... | V |
| Agradecimiento | VI |
| Índice General..... | VII |
| Lista de Tablas..... | IX |
| Lista de Figuras | XI |
| Resumen | XIII |
| Abstract..... | XIV |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 1 |
| II. MARCO TEORICO | 4 |
| 2.1. Antecedentes | 4 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 9 |
| 2.3. Hipótesis | 15 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación | 16 |
| 3.2. Población y Muestra | 16 |
| 3.3. Variables. Definición y Operacionalización | 18 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información | 19 |
| 3.5. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.6. Aspectos Éticos..... | 20 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSION..... | 40 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 43 |
| VII. RECOMENDACIONES | 44 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 45 |
| ANEXOS..... | 48 |
| Anexo 01. Matriz de Consistencia..... | 49 |
| Anexo 02. Instrumento de recolección de información..... | 50 |
| Anexo 03. Validez del instrumento | 56 |
| Anexo 04. Confiabilidad de instrumento..... | 68 |
| Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado | 69 |

| | |
|---|----|
| Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información ... | 70 |
| Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos) | 71 |

Lista de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 01: La gerencia realiza un monitoreo constante a los empleados | 22 |
| Tabla 02: Se da constante innovación para brindar el mejor servicio a sus clientes | 23 |
| Tabla 03: Cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes | 24 |
| Tabla 04: Los pacientes pueden realizar llamadas para consultas en cualquier hora del día | 25 |
| Tabla 05: La Clínica cuenta con un equipo de trabajo entrenado | 26 |
| Tabla 06: El trato brindado a los pacientes suele dejarlos satisfechos al finalizar su visita a la clínica..... | 27 |
| Tabla 07: Se brinda atención personalizada en cada etapa del tratamiento..... | 28 |
| Tabla 08: La clínica reconoce y valora la preferencia de los clientes ante la competencia | 29 |
| Tabla 09: La clínica ofrece descuentos y promociones atractivas para incentivar a los pacientes a obtener más servicios..... | 30 |
| Tabla 10: La clínica logra satisfacer las expectativas de los pacientes | 31 |
| Tabla 11: La atención prestada en la clínica inspira confianza en los pacientes | 32 |
| Tabla 12: Los pacientes se van complacidos con el servicio extra brindado | 33 |
| Tabla 13: Ofrece servicios adicionales o complementarios aparte de los que ya se están brindando..... | 34 |
| Tabla 14: La clínica cuenta con las últimas tendencias en ortodoncia con tratamientos más avanzados y efectivos | 35 |
| Tabla 15: Se brinda a los pacientes una información oportuna sobre su diagnóstico y tratamiento..... | 36 |
| Tabla 16: Se consideran ser los mejores y que cuentan con un gran equipo de trabajo..... | 37 |

Tabla 17: Se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente 38

Tabla 18: implementa un mecanismo de seguimiento al paciente pre-atención para garantizar una recuperación óptima..... 39

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 01: La gerencia realiza un monitoreo constante a los empleados | 22 |
| Figura 02: Se da constante innovación para brindar el mejor servicio a sus clientes..... | 23 |
| Figura 03: Cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes | 24 |
| Figura 04: Los pacientes pueden realizar llamadas para consultas en cualquier hora del día | 25 |
| Figura 05: La Clínica cuenta con un equipo de trabajo entrenado | 26 |
| Figura 06: El trato brindado a los pacientes suele dejarlos satisfechos al finalizar su visita a la clínica..... | 27 |
| Figura 07: Se brinda atención personalizada en cada etapa del tratamiento | 28 |
| Figura 08: La clínica reconoce y valora la preferencia de los clientes ante la competencia | 29 |
| Figura 09: La clínica ofrece descuentos y promociones atractivas para incentivar a los pacientes a obtener más servicios | 30 |
| Figura 10: La clínica logra satisfacer las expectativas de los pacientes. Logran llenar las expectativas de los pacientes | 31 |
| Figura 11: La atención prestada en la clínica inspira confianza en los pacientes | 32 |
| Figura 12: Los pacientes se van complacidos con el servicio extra brindado..... | 33 |
| Figura 13: Ofrece servicios adicionales o complementarios aparte de los que ya se están brindando..... | 34 |
| Figura 14: La clínica cuenta con las últimas tendencias en ortodoncia con tratamientos más avanzados y efectivos | 35 |
| Figura 15: Se brinda a los pacientes una información oportuna sobre su diagnóstico y tratamiento..... | 36 |
| Figura 16: Se consideran ser los mejores y que cuentan con un gran equipo de trabajo | 37 |
| Figura 17: Se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista | |

| | |
|---|----|
| y/o asistente | 38 |
| Figura 18: implementa un mecanismo de seguimiento al paciente pre-atención para garantizar una recuperación óptima..... | 39 |

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. La Clínica se caracteriza por su excelencia al brindar servicios de alta calidad a sus pacientes. Su principal objetivo es garantizar un trato amable y acogedor, creando así una experiencia positiva que fomente la lealtad de los pacientes. Esta dedicación contribuye al éxito y rendimiento de la clínica. Además, se busca brindar servicios asequibles a las personas que lo necesitan, permitiéndoles cubrir los costos necesarios. Se realizó una investigación utilizando una muestra de seis empleados de la Clínica. Se les aplicó un cuestionario que consistió en 18 preguntas utilizando la técnica de encuesta. Esta investigación proporciona información sobre el compromiso de la Clínica Médico Dental en garantizar la salud y seguridad de sus pacientes. No obstante, también señala áreas de mejora en los procesos de atención, como la agilidad en el servicio y la formación del personal, lo cual evidencia una falta de impulso para mejorar la satisfacción del cliente. Como resultado la Clínica se reveló que en el total de los empleados se logró el 0.61 de confiabilidad en los encuestados lo cual afirmó proporcionar información oportuna a los pacientes. Aunque se destacó el seguimiento constante de la gerencia y la existencia de una imagen adecuada y materiales necesarios, se identificó la necesidad de mejorar la agilidad en el servicio y la formación del personal para incrementar la satisfacción del cliente. En conclusión, la clínica muestra compromiso hacia la salud y seguridad de sus pacientes, pero se requiere implementar mejoras en ciertos procesos de atención. Las recomendaciones incluyen mejorar la agilidad en el servicio, capacitar al personal en habilidades de atención al cliente, recopilar periódicamente las opiniones de los pacientes.

Palabras clave: Atención al cliente, calidad del servicio, gestión de procesos, satisfacción del cliente.

Abstract

The present investigation had as general objective: To determine how the Quality of service and the Satisfaction of the patient are related in the Dental Medical Clinic Smile to Life, Huánuco - 2023. The investigation was of a non-experimental-transversal-descriptive design. The Clinic is characterized by its excellence in providing high quality services to its patients. Its main objective is to guarantee a friendly and welcoming treatment, thus creating a positive experience that fosters patient loyalty. This dedication contributes to the success and performance of the clinic. In addition, it seeks to provide affordable services to people who need it, allowing them to cover the necessary costs. An investigation was carried out using a sample of six employees of the Clinic. A questionnaire consisting of 18 questions was applied using the survey technique. This research provides information on the commitment of the Medical Dental Clinic to guarantee the health and safety of its patients. However, it also indicates areas for improvement in customer service processes, such as agility in service and staff training, which shows a lack of drive to improve customer satisfaction. As a result, the Clinic revealed that in the total number of employees, 0.61 reliability was achieved in the respondents, which claimed to provide timely information to patients. Although constant monitoring by management and the existence of an adequate image and necessary materials will be highlighted, the need to improve service agility and staff training to increase customer satisfaction was identified. In conclusion, the clinic shows commitment to the health and safety of its patients, but it is necessary to implement improvements in certain care processes. Recommendations include improving service agility, training staff in customer service skills, regularly collecting patient feedback. translate into English regularly collect the opinions of patients. translate into English regularly collect the opinions of patients.

Keywords: customer service, service quality, process management, customer satisfaction.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para Cardozo (2021), el autor nos dice que en Mexico la calidad de servicio (CS) es un factor importante en toda la industria, no solo logra la diferencia competitiva, como también negativamente, sino una parte importante que tiene que ver con las relaciones sociales de la institución, el que bien se dará o no la fidelización de los clientes.

Asimismo, para Ortega (2022), en Estados Unidos la satisfacción del paciente es un indicador que señala que el paciente se siente agradable con la prestación del servicio sanitario o con la compra del bien que realizó, hecho que conlleva a la fidelización y como efecto dominó las ganancias de la entidad aumentaría.

En ese sentido según el sitio web: InterEmpresas ,(2020), La calidad se presta en los establecimiento por cada servicio, en los cuales nos indica que el sector salud son catalogados eficientes, puesto que cuentan con medicos altamente especializados en cada rama, por otra parte no comenta lo mismo sobre America Latina, ya que existe deficiente calidad de servicio en varios aspectos en el sector salud, en consecuencia los pacientes se sienten insatisfechos, por que es necesario la existencia de cambio a la sociedad.

Malpartida (2017), nos dice que en la ciudad de Lima La insatisfacción del cliente es un indicador que podría llevar a la quiebra a muchas entidades, por lo que se debe actuar con mesura, para ello se debe de realizar estudios internos y externos a la entidad y determinar cual es el problema para dar soluciones efectivas.

Por otro lado, en nuestro país Perú según Ramos (2022), la calidad de servicio que prestan las clinicas particulares si son calificadas como optimas o regulares, sin embargo se tiene que pagar una gran cantidad de dinero que se desea que te brinden un servicio de calidad, como cliente sales satisfecho, pero tu economia se ve afectada, entonces existe una doble moral de las personas, no actuan por humanidad, enfocandonos en las clinicas dentales, vemos que ultimamente han aumentado en gran cantidad en diferentes ciudades del país, ello conlleva a que exista una gran competencia, algunos establecimientos cobran mas barato, pero los materiales usados son de dudosa procedencia, mientras que las que cobran moderadamente quizá tengan el problema de no tener ese vinculo con sus pacientes, sucede lo mismo que en otro países, asimismo otro problema que afecta la situación en Perú es la falta de responsabilidad de los medicos odontologos, que por ganar una pequeña suma de dinero y no perder al paciente realizan su trabajo sin garantia. De todas formas no se logra una optima satisfacci3n de los pacientes.

Huauya (2023), En la provincia de Huánuco se encuentra la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, donde su principal problema es el monto cobrado por la calidad de servicio que prestan, ya que el personal de salud, es decir los odontólogos no quieren dar promociones y descuentos, así como también no acuden a la hora indicada a las citas, los pacientes sienten que mucho es pago, la consecuencia de ello es la poca fidelidad y la baja rentabilidad y/o ganancias para la clínica, se sabe que la satisfacción del paciente es un indicador que muestra que se prestó adecuadamente un servicio o la venta de un bien, por lo que es importante prestarles una atención personalizada, realizarles seguimiento continuo mediante llamadas telefónicas, todo ello se puede lograr sensibilizando al personal médico, mediante capacitaciones y motivaciones laborales.

El presente estudio tiene como problema general investigar en ¿cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023?. Para ello, se plantean problemas específicos, indagando ¿Cómo se relaciona los Pilares de la calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023? y ¿Cómo se relaciona los Tipos de calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023?. La justificación teórica radica en aportar argumentos basados en la teoría de ambas variables, buscando incrementar la satisfacción de los pacientes en clínicas dentales mediante nuevas ideas y soluciones basadas en la calidad de servicio. La justificación práctica radica en proporcionar información útil para prevenir riesgos de baja demanda y rentabilidad en clínicas dentales en Huánuco, beneficiando específicamente a la Clínica Dental Sonríele a la Vida. Así, a través de la investigación, se espera contribuir con mecanismos positivos para el bienestar de la clínica. En el enfoque metodológico, se destaca la observación y el uso de cuestionarios como principales instrumentos para recopilar datos relevantes de la clínica. Los objetivos del estudio consisten en determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023, en el cual se plantean objetivos específicos así como indagar sobre la relación específica entre los Determinar cómo se relaciona los Pilares de la calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023 y Determinar cómo se relaciona los Tipos de calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023. Los resultados obtenidos indican un nivel de confiabilidad del 0.61 en los encuestados, lo cual refleja la provisión oportuna de información a los pacientes. Sin

embargo, se identifica la necesidad de mejorar la agilidad en el servicio y la formación del personal para aumentar la satisfacción del cliente. Se destaca la importancia del seguimiento constante por parte de la gerencia a los empleados, así como el mantenimiento de una imagen adecuada y la disponibilidad de materiales necesarios para brindar una atención de calidad.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Para Rivera (2019), nos dice que su tesis tiene como nombre *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*, cuyo objetivo principal de la investigación: la evolución de la calidad y la satisfacción que se le brinda al cliente con el fin de darle un buen servicio a la empresa, el cual fue aplicado hacia los clientes con el fin de saber el estado en que se encuentra la empresa. El tipo es cuantitativo ya que con ello se dio a conocer la investigación, con método descriptivo. El instrumento aplicado fue la encuesta el cual se basó en un cuestionario respondido por 180 clientes. Los cuales indican que los resultados mostraron que existe una percepción negativa por parte de los clientes hacia la empresa, es decir no tienen buenos comentarios halagadores, porque es necesario que la empresa realice cambios en cuando a su prestación de servicio.

Por otro lado, Chamby (2022), en su tesis titulada *Los efectos del estrés laboral en la calidad de servicio de la unidad de calificación de años de servicio dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas*, opto con el grado de bachiller en la UMSA que se encuentra en Bolivia. El propósito consistir en proponer programas dedicados a la prevención y gestión del estrés laboral, así como medidas de intervención y prevención dirigidas a los funcionarios públicos, ya que tiene como principal objetivo abordar el estrés en los Años de Servicio, en el cual dependerá del MEF. La investigación recomienda un enfoque descriptivo y un diseño no experimental. Los resultados revelan que los efectos del estrés sí inciden en la calidad del servicio que se brinda en dicha entidad., por ello el planteamiento de programas de prevención y manejo de estresa laboral son herramientas de gran utilidad e importancia, con ello se lograría disminuir la baja calidad de servicio de la institución.

Vásquez et. al (2019), en su artículo titulado *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*, que tiene como objetivo principal dar a conocer la satisfacción de cada usuario, es decir los pacientes se encargue de recibir cada

servicio dado modio del sector salud de primer nivel. Asimismo, la metodología empleada es transversal y descriptiva, de lo cual la muestra estaba dada por 395 pacientes quienes fueron acudidos y atendidos en México en la Unidad Médica. Los resultados muestran que la atención medica recibida por parte de todo el equipo que labora en dicha institución es más del 60%, es decir se encuentran en un rango de aceptable, la herramienta utilizada para lograr estos resultados fueron el SERVPREF.

Pabón (2020), en su tesis titulada *Percepción de la calidad de servicio de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital Local Magdalena, periodo 2017 y 2019*, lo cual se dio en Colombia en la Universidad de la Costa en Barranquilla. El objetivo se da por medio de la investigación donde se encarga de determinar el grado de percepción por medio del servicio de salud que se ofrece con calidad con tal de dar confiabilidad a los usuarios, en dicho hospital, en los años 2017 al 2019. La metodología empleada fue de recolectar datos durante los periodos ya mencionados, en ese tiempo se registraron todos los datos necesarios y se fueron tabulando en el software denominado Excel, cada cierto tiempo se extraía una descripción de acuerdo al comportamiento de la muestra. Cada resultado muestra que el sexo que más visito el centro médico fue el femenino con más del 60% de concurrencia y lo de más masculinos, asimismo el laboratorio clínico fue quien obtuvo más puntaje con más del 80% de aceptación de los pacientes, seguido del área de enfermería con un 79% y los médicos con 77% de aceptación en cuanto a la satisfacción de los pacientes

2.1.2. Nacionales

Para Flores (2022), en su tesis titulada *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Tienen como investigación donde el objetivo se encarga de Determinar la relación entre que hay entre la satisfacción del cliente y calidad de servicio que se ofrece en la empresa, el método fundamental que se dio en la investigación fue deductivo con enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, hecho que conllevó al autor a generar nuevas ideas de acuerdo al comportamiento de las variables de estudio de la muestra. La investigación nos dio a conocer la población y muestra ya que todo ello se basó hacia los consumidores de empresa Casa Blanca, es decir los clientes, la muestra se seleccionó de forma

probabilística dando como resultado 385 consumidores potenciales de la empresa. Cada resultado dado mostrara calidad adecuada de servicio ya que todo ello conllevara la satisfacción del consumidor, en tanto es clave afianzar los factores que la calidad del servicio y que medidas influyen en ella, ya que todo ello se basa en el trato por parte del personal hacia los compradores, la forma en cómo se realiza la venta, etc. estos factores asimilan una gran ayuda para el aumento de la satisfacción de los consumidores.

Asimismo, para Valverde (2022), en su tesis titulada *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una empresa Courier, Trujillo, 2022*, con la finalidad de optar el título en Administración, UPN, Trujillo, Perú. investigación tiene como principal objetivo ver qué relación se da entre las variables de estudio satisfacción y calidad al momento de dar un servicio al usuario ya que en todo ello a empresa se verá mejor vista dando una buena atención y un buen trato hacia el cliente, La muestra de este estudio estuvo compuesta por 259 individuos seleccionados mediante un método de prueba probabilística, aplicando criterios de inclusión y exclusión. A dicha muestra se les administró un cuestionario utilizando el método SERVQUAL. El enfoque de investigación utilizado fue no experimental, con un enfoque cualitativo, y los datos obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación significativa entre estas variables en el estudio realizado en la empresa Courier de Trujillo. Este resultado demuestra que a medida que la calidad del servicio mejora, la satisfacción del usuario también aumenta de manera positiva, lo cual beneficia a la empresa.

Para Ortega et. al (2015), en su tesis titulada *Nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera-paciente*”, Con el propósito de obtener el título de licenciada en enfermería en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos sometidos a tratamiento de hemodiálisis en el área de enfermería del Centro Médico Jesús María, ubicado en Lima, Perú. El enfoque de investigación utilizado fue cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 68 pacientes que asistieron al centro médico, y se empleó una guía de entrevista para

recopilar las expectativas de cada paciente con respecto a la atención y así determinar su nivel de satisfacción, en el cual los resultados indicaron una satisfacción media, y el resto calificó su nivel de satisfacción como bajo. En este sentido, los resultados de la investigación se adoptarán a la entidad de información de salud para implementar medidas de mejora y así garantizar que sus pacientes experimenten un alto nivel de satisfacción.

Tineo (2015), en su tesis titulada *“Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca en el año 2014”*, Con el propósito de obtener el título de Cirujano Dentista en la UPCH, en Lima lo cual se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que recibieron servicios odontológicos. El enfoque utilizado en el estudio fue descriptivo y observacional. La muestra estuvo compuesta por 100 pacientes, cuyos datos fueron obtenidos de la base de datos del establecimiento de salud. Los resultados revelaron que el 85% de los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con el servicio odontológico recibido. A partir de estas conclusiones, se concluye que se encontró un nivel con un alto grado de satisfacción del paciente en dicho establecimiento de salud en el área de odontología.

2.1.3. Locales

Para Palacios (2022), en su tesis titulada *Percepción de calidad de servicio en la empresa "no té, con té", Huánuco 2022*, Con el propósito de obtener la licenciatura en Administración en la Universidad de Huánuco, Perú, se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo general fue determinar la percepción de la calidad del servicio proporcionado por la fuente de soda "no té, con té" en la Ciudad de Huánuco. El enfoque de investigación utilizado fue aplicado, con un nivel descriptivo y un diseño descriptivo simple. La técnica utilizada para recolectar los datos fue el cuestionario. Los resultados revelaron que la gran mayoría de los clientes apreciaron el ambiente y la decoración del local, así como el trato recibido por parte de los empleados y la calidad del producto o servicio ofrecido. Estos factores, como la decoración, el trato del personal hacia los clientes y la calidad del servicio, demuestran ser de gran importancia.

Calvo (2022), nos dice que en su tesis titulada *Calidad de servicio y motivación en los trabajadores de la Clínica De Corta Estancia RoCa, Amarilis, Huánuco – 2022*, Con el propósito de obtener la licenciatura en Administración en la UC, filial Huánuco, en el cual se llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la motivación en los trabajadores de la Clínica de Corta Estancia Roca, con el fin de identificar los factores que causan deficiencias en el personal. La investigación recomienda un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, en el cual los resultados confirmaron que existe una relación de más del 90% entre ambas variables, es decir, la calidad de servicio y la motivación del personal. Este resultado demuestra la importancia de mantener un buen funcionamiento de las clínicas mediante la mejora de la calidad de servicio y la motivación de los trabajadores.

Para Orihuela (2021), en su tesis titulada *“Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – Surquillo, 2020”*, e llevó a cabo un trabajo cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas en Surquillo durante el periodo 2020. La metodología personalizada fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. El instrumento utilizado para recopilar datos sobre ambas variables fue un cuestionario, y la muestra estuvo compuesta por 377 pacientes. Los resultados obtenidos revelaron que más del 70% de los pacientes se encuentran insatisfechos con la atención médica que reciben en el instituto. Estos resultados demuestran que la relación entre ambas variables es altamente significativa.

Según Beteta (2019), en su tesis titulada *“Relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I - 4. Ucayali 2017*. El propósito de la investigación consistir en establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y la calidad de atención brindada por los profesionales en el centro de salud de Aguallita. La muestra estuvo compuesta por 30 pacientes

hospitalizados en la unidad de emergencia de dicho centro de salud. Se obtuvo un cuestionario y una guía de observación para evaluar el nivel de atención brindado por los profesionales de la salud que trabajan en el centro. Los datos recopilados fueron procesados utilizando Excel y SPSS, junto con un análisis estadístico inferencial. Los resultados obtenidos revelaron que el 47% de los pacientes mostró un alto nivel de satisfacción, el 44% lo cual expresó una baja satisfacción. Además, el nivel de significancia se encontró dentro de los valores aceptables, lo cual indica que las variables están considerablemente relacionadas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio

Concepto

Molina (2014), en el sector salud la calidad que se brinda es con el fin de dar un servicio que cubra las expectativas altas de los pacientes, es importante, puesto que de ello se va a depender o se va a dar el fracaso o el éxito del establecimiento médico, asimismo la cartera de pacientes, la fidelización de los mismos y hasta posibles recomendaciones con sus allegados cuando tengan alguna dolencia, en la odontología prestarle un servicio de calidad al paciente representa un mecanismo de seguro, ya que el paciente regresará y recomendará el centro médico.

Asimismo, el autor menciona que todo lo anterior se puede lograr poniéndose en el lugar del paciente, de tal forma que se pueden prevenir problemas, riesgos, dificultades que fomenten malas experiencias y expectativas de un paciente durante el proceso de atención o prestación del servicio. En este sentido, es necesaria la comunicación para saber qué es lo que el paciente busca exactamente y cubrir sus necesidades por las que recurrió al establecimiento, los pacientes buscan continuamente mayor calidad de servicio. Como empresa se tiene la responsabilidad de suplir esas expectativas que el paciente impone, ya que la competencia es amplia y la idea principal es resaltar sobre las demás competencias.

- **Pilares de la calidad de servicio**

Según Zenvia (2021), Los pilares esenciales de toda calidad de servicio son los siguientes:

Indicadores

Monitoreo

Es crucial observar las acciones relacionadas con el servicio al paciente, ya que esto permite evaluar la calidad de la atención brindada. Al final del día, la satisfacción del paciente se logra cuando sus dolencias o incomodidades se resuelven de manera exitosa, sin causar ningún daño adicional.

Para ello las clínicas deberán de basarse en datos concretos, estos pueden ser datos positivos o negativos, pero que ayuden a identificar las debilidades que tengan, entonces se debe analizar todos los procesos constantemente de las diferentes áreas con la finalidad de identificar esas debilidades y tratar de convertirlas en fortalezas, para alcanzar la excelencia y la satisfacción del cliente a gran escala.

Innovación

Hoy en día en un mundo globalizado este factor o pilar es muy importante, básicamente las clínicas dentales deberán innovar por dos razones una de ellas es para tratar de cuadrar en el nuevo horizonte competitivo ante otras clínicas y la otra razón es para tener relevancia ante los pacientes.

Estar al tanto de las tendencias y mostrar al paciente que el establecimiento esta siempre actualizado, es un mecanismo de fidelización, ya que muchos prefieren un centro innovado, que uno que siga atendiendo con las mismas herramientas antiguas que quizá no le causen confianza.

Esto permite también identificar las señales de satisfacción del paciente, de esta manera ayuda a realizar una revisión extensa de como se encuentra en cuando a innovación el establecimiento.

Tecnología

La innovación y la tecnología son dos aspectos interdependientes, especialmente en el contexto de un establecimiento médico-odontológico. Es imposible lograr una verdadera innovación en dicho campo sin contar con la tecnología adecuada y actualizada. Por lo que al unir estos dos pilares da como resultado interacciones para facilitar la prestación del servicio lo cual tiene como consecuencia una calidad de servicio.

Abordaje

La comunicación desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio, ya que es crucial escuchar al paciente de manera adecuada. En ocasiones, se presenta la situación en la que no se permite al paciente

expresarse con claridad, lo cual afecta el enfoque del médico, ya que no se está abordando con eficacia la dolencia del paciente, es por ello que la clave de este pilar es escuchar al paciente para entender cual es su objetivo a lograr y así poder ayudarlo.

Es esencial que la comunicación debe ser en todos los puntos, no solo al inicio en la consulta, sino también en el tratamiento del mal que aqueja al cliente.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta no excederse con el paciente en cuanto la comunicación el consejo es mantener una comunicación cordial y profesional para no incomodar al paciente, es necesario hacerle saber sobre las promociones que cuenta el establecimiento, de esa forma sentirá que es importante, asimismo al final es necesario preguntarle si necesita otro servicio.

Entrenamiento del equipo

Entrenar el equipo con el que laboras es un mecanismo importante, en este ámbito se inicia con las preguntas al personal médico y no médico, cuáles son sus dificultades, que pacientes son los más concurrentes, porque dolencias concurren más al establecimiento, es decir conocer cuál es el servicio que más se presta.

Asimismo, es importante el cuidado del equipo que labora, es decir ofrecerle un ambiente laboral agradable, para que pueda trabajar motivado, una de las herramientas también es la motivación laboral, se debe realizar continuamente actividades de motivación como reuniones, premio al mejor empleado, etc.

- **Tipos de calidad de servicio**

Según Mateos (2019), Las categorías más frecuentes de la calidad de servicio son las siguientes:

Indicadores

Calidad de excelencia

Cada empresa tiene como objetivo proporcionar un bien o servicio al cliente, y en el contexto de los centros médicos, ese cliente se conoce como "paciente". Por lo tanto, el objetivo de un centro médico es destacar y destacarse entre la competencia, con el fin de ser elegido por nuevos pacientes.

Alcanzar el éxito de ser la mejor clínica o el mejor establecimiento

medico es complicado, pero no imposible si es que sigues una serie de recomendaciones que podrían guiarte al logro de ese ansiado objetivo, ser una clínica líder en diferentes ámbitos, por ello trabajar en la calidad de excelencia resulta ser favorable para un centro médico.

Calidad de ajuste según las especificaciones

La calidad de servicio es adaptable según se requiere las condiciones para que el paciente se sienta satisfecho, asimismo estas tienen que adaptarse según el tipo de negocio, en ese sentido si se quiere lograr un plus, es recomendable que en cada etapa de la atención al paciente buscar estrategias de mejoramiento, las cuales permitan la comodidad del cliente para ser atendido.

Calidad como valor

Como ya se mencionó la calidad es un factor importante y valorado por los pacientes, por lo que cada paciente acude por diferentes necesidades a un establecimiento, en ese sentido satisfacer esa necesidad con un servicio excepcional llenara las expectativas del paciente.

Por lo tanto, en cada etapa del proceso de prestación del servicio, es fundamental brindar una calidad excepcional con el objetivo de lograr un nivel elevado de satisfacción del paciente. Es esencial establecer una relación entre la calidad del servicio y las expectativas del paciente.

La calidad se refleja en la capacidad de satisfacer las expectativas de los pacientes

El logro de un centro de salud privado se basa en gran medida en la experiencia que tendrán los pacientes después de recibir un servicio.

Los pacientes darán su punto de vista, evaluarán a los médicos, personal de limpieza, materiales, alimentación y lo más importante si es que se logró la cura de su dolencia.

Ello influirá mucho en la fidelización ya que, si no se llena sus expectativas, no volverán y recurrirán a otro establecimiento.

2.2.2. Satisfacción del paciente

Según Jesús (2014), en los últimos años la asistencia sanitaria se mide en términos de eficiencia, eficacia, suplir esa necesidad del paciente en calmar su dolor ya sea físico o mental, causándole una sensación de bienestar tanto físico y mental lo cual como consecuencia lo llevaría a la satisfacción del “paciente”.

Por lo tanto, podemos afirmar que la satisfacción del paciente es un indicador que, de forma indirecta, nos permite evaluar el éxito tanto de los médicos como del establecimiento de salud.

Avíla (2017), según el autor en las clínicas odontológicas sucede que un paciente ingresa por una extracción y el diente todavía se puede curar, entonces el odontólogo tiene que hacerle saber que tiene la opción de recibir una curación y no llegar al extremo de extraerse el diente, entonces al realizarle una curación adecuada con insumos y herramientas correctas el paciente se sentirá satisfecho ya que no se tuvo que recurrir a la extracción.

- **Conocer el entorno competitivo**

Según Lauro (2008), conocer en entorno competitivo resulta ser importante para la satisfacción del paciente mediante los siguientes análisis.

Indicadores

Análisis de sentimiento

Es importante saber que piensan los pacientes, no importa si estos comentarios son positivo o negativos, esto ayudará a gestionar mucho mejor los riesgos que mas adelante pueden conllevar a una quiebra.

Sin embargo, es necesario también saber que dicen los pacientes de la competencia, para que en función a ello se implementen las mejoras sin dañar la calidad de servicio.

Análisis Conjoint

Este análisis mide como los pacientes toman decisiones en función del servicio extra que le prestas, por ejemplo, en un establecimiento de odontología a veces no se cuenta con un servicio higiénico netamente para pacientes, por lo que les resulta incómodo.

Análisis de tendencias

Realizar un análisis de tendencia en un establecimiento de salud, resulta ser favorable ya que permitirá trazar datos de respuesta cada cierto periodo, ello permitirá conocer los patrones de respuesta de emergencia, por ejemplo, en una clínica odontológica, recurren generalmente por curaciones, por ortodoncia, por extracciones, profilaxis, etc. entonces conocer estos patrones de comportamiento del cliente permitirá el perfeccionamiento de los odontólogos en estas prácticas de trabajo.

- **Incrementar la satisfacción a los pacientes.**

Segura (2019), Es fundamental que los centros médicos busquen aumentar la satisfacción de sus pacientes, ya que esto es de suma importancia. En este sentido, se deben considerar indicadores que contribuyan a mejorar la calidad del servicio sanitario y alcanzar la excelencia en el mismo.

Indicadores

Educa a tus pacientes

Se debe de brindar toda la información necesaria al paciente, para que su paso por el centro sanitario que acudió sea una experiencia positiva.

El paciente se sentirá capacitado si es que se le hace conocer toda la información posible sobre su diagnóstico y las opciones de tratamiento que tiene, de tal modo que podrá elegir lo que más le conviene. Apara ello se puede usar una encuesta de satisfacción del paciente en donde se debe asegurar recopilar información de cómo se sintieron con la atención y que recomendaciones podrían dar al establecimiento, asimismo preguntarles si tienen alguna duda sobre su diagnóstico, etc.

Entonces es necesario que el paciente conozca a gran amplitud sobre el malestar que padece para facilitar el trabajo de recuperación.

Diferenciar al personal odontólogos y no odontólogos

A ningún paciente le agrada ser trasladado de un área a otra sin una orientación clara, por lo tanto, es crucial mantener una comunicación efectiva y mejorar la atención para evitar que el paciente se sienta estresado, especialmente si está experimentando un malestar significativo. Es importante brindar una atención personalizada y demostrarle al paciente que se encuentra en el lugar adecuado, para ello es necesario diferenciar al personal que labora en la clínica, ya sea con uniformes de diferentes colores, para evitar confusiones.

Capacitar a los odontólogos

Hoy en día toda profesión necesita ser actualizada mediante capacitaciones, por lo que los odontólogos no están exentos de ello, entonces es necesario la capacitación del uso de nuevas tecnologías y herramientas y sobre cómo tratar con los pacientes, es necesario recordarles cada cierto tiempo que el trato al paciente es un factor importante para la fidelización, Además, la

responsabilidad y el profesionalismo son principios clave que contribuyen a que los pacientes experimenten una mayor calidad de servicio y, en consecuencia, se sientan satisfechos.

Se pueden considerar comisiones en las que se organicen reuniones y capacitaciones o inscripciones a cursos de actualización.

Mecanismos de seguimiento

Una forma eficaz de incrementar la satisfacción del cliente es realizar un seguimiento después de su visita a la clínica. Esto se puede lograr a través de llamadas telefónicas, instrucciones necesarias y preguntando sobre su bienestar, ello hará que el paciente se sienta importante para el establecimiento, al realizar esta acción también se fomenta con las relaciones de médico – paciente, claro que este seguimiento solo será por un periodo de tiempo limitado.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

La Calidad de servicio se relaciona en la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023

Hipótesis específicas

Los Pilares de la calidad de servicio se relacionan significativamente en la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023

Los Tipos de calidad de servicio se relacionan significativamente en la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que se centra como su propio nombre lo dice en “describir”, para Hernández et. al (2014), la investigación descriptiva se encarga de definir y describir las características de la muestra que se está estudiando, sin buscar las razones o causas del porque sucedió tal hecho. Para ello se requiere la creación de indagaciones con lo cual se podrá recoger la información necesaria y ayudará a concretar las conclusiones.

La presente tesis es de tipo cualitativa, y cuantitativa ya que se centrará en recolectar información sobre las cualidades y características de las variables en la Clínica, para Alvarez (2022), la investigación cualitativa es el método científico que se da mediante la observación, es decir se usa esa herramienta para recolectar los datos. La investigación cuantitativa se encarga de dar un resultado mediante datos en que estados se encuentra la clínica

La presente investigación es no experimental – transversal, ya que la información de las dos variables será recolectada en un tiempo determinado. Asimismo, el diseño transversal se caracteriza por ser observacional.

3.2. Población y Muestra

Población

Según Fernandes (2022), La población se refiere a un grupo o conjunto de elementos que comparten características, cultura y costumbres similares. En este caso particular, la población se considera finita, ya que se conoce el número exacto de sujetos que la conforman.

La muestra de esta investigación estará compuesta por aproximadamente 6 personas que trabajan en la Clínica "Sonríele a la Vida".

| Personal que labora en la “Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida” | |
|---|-------------------|
| Edgar Huauya Canchari | Gerente General |
| Sarita Justo Flores | Administradora |
| Greisi Mayumi Ramos Flores | Odontólogo |
| Anthony Saúl Gómez Bardales | Odontólogo |
| Deysi Janeth Salvatierra Malaver. | Asistente |
| Deysi Salvatierra Malaver | Asistente |
| Total | 6 personas |

Fuente: Propia

Muestra

Para Fernandes (2022), hace referencia al grupo de elementos que serán estudiados, evaluados e investigados, asimismo esta tiene que ser representativa para ello se debe de realizar el tipo de muestreo apropiado.

La muestra de esta investigación estará conformada por aproximadamente 6 individuos que ejercerán sus funciones en la Clínica Médico Dental "Sonríele a la Vida".

$$M = 06$$

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

| Variables | Definición operativa | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Categoría o valoración |
|---|---|---|--|--------------------|---|
| Variable 1. Calidad de servicio | Según Larrea (2020), La calidad de servicio se ha convertido en un factor crucial para impulsar la competitividad empresarial en la actualidad. En un mercado en constante crecimiento en todos los sectores, es imprescindible que las empresas brinden un servicio de calidad si desean mantener una flota. | Pilares de la calidad de servicio | Monitoreo | Escala de Likert | Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre |
| | | | Innovación | | |
| | | | Tecnología | | |
| | | | Abordaje | | |
| | | Tipos de calidad de servicio | Entrenamiento del equipo | | |
| | | | C. de excelencia | | |
| | | | C. de ajuste según las especificaciones | | |
| | | | C. como valor | | |
| Variable 2: Satisfacción del paciente | Para Avíla (2017), la satisfacción del paciente muestra que el servicio prestado suplió las expectativas del enfermo, en ese sentido el paciente regresa a casa con sus problemas de dolencias solucionadas, en lo que califica optimo el servicio prestado. | Conocer el entorno competitivo | Análisis de sentimiento | Escala de Likert | Nunca Casi nunca En ocasiones Con frecuencia Casi siempre Siempre |
| | | | Análisis Conjoint | | |
| | | | Análisis de tendencias | | |
| | | Aumento de la satisfacción de los pacientes | Educar a los pacientes | | |
| | | | Diferenciar al personal odontólogos y no odontólogos | | |
| | | | Capacitar a los odontólogos | | |
| Mecanismo de seguimiento | | | | | |

Nota. Elaboración propia. (2023).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica:

Encuesta

La encuesta es una técnica muy usada para recolectar información que se necesita mediante la aplicación de los cuestionarios.

Instrumento:

Cuestionario

Es una lista de preguntas con el cual el objetivo es recolectar información necesaria para la investigación, estas deben ser fáciles de entender por el usuario a aplicar, con la finalidad de que coopere exitosamente con la investigación, asimismo el cuestionario de la investigación está elaborado por preguntas dicotómicas de acuerdo a las variables establecidas.

3.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recolectados en la presente investigación se aplico una encuesta de 18 preguntas que se realizó a las personas que labora en la Clínica, la información fue codificada y constituida a través de tabla y cuadros estadísticos, y que se realizó con su respectiva interpretación en base a los objetivos específicos, ya que todo ello se realizó a través de los programas de:

Word: es un programa bastante utilizado para procesar textos, para ello el uso de este programa es esencial en el cual se plasma toda la investigación.

Excel: es un programa donde se procesa datos números, estadísticos y hojas de cálculo, el cual me permitió crear tablas y gráficos. En la investigación se usará, para hallar el alfa de Cron Bach, prueba de los resultados, etc.

3.6. Aspectos Éticos

Uladech (2020), el presente trabajo de investigación se utilizó el Reglamento De Integridad Científicos implementado para la investigación versión 001, el cual se aprobó por Resolución N°0304-2020-CU-ULADECH CATOLICA con fecha de 31 de marzo de 2023, por acuerdo de Consejo Universitario, detalla aquellos principios plasmados en el siguiente código y estos son:

- a) **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes, su dignidad, privacidad y diversidad cultural.** La investigación no se va afectar en absoluto al medio ambiente ni a la biodiversidad, puesto que todo se realizará desde un escritorio y el campo de investigación que será la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida.
- b) **Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía de cada participante a través de su manifestación voluntaria, inequívoca e informada de participación.** Los trabajadores podrán participar voluntariamente, sin ninguna obligación, y una vez seleccionados para formar parte de la muestra de estudio, se les proporcionará información sobre el objetivo de la investigación, será respetada la decisión del trabajador si se niega participar del estudio.
- c) **Cuidado del medio ambiente, respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.** Para evitar perjuicios al medio ambiente en la clínica se adoptarían medidas sostenibles como el uso de energías renovables, gestión adecuada de residuos, reducción del consumo de agua, materiales sostenibles, educación ambiental, transporte ecológico, conservación de áreas verdes y control de emisiones, con el objetivo de promover la protección de la naturaleza y la biodiversidad, así como mejorar la calidad de servicio y satisfacción del paciente.
- d) **Búsqueda de beneficencia, no maleficencia, asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios** Para el

cumplimiento de este principio ético se tendrá en cuenta el beneficio que traerá la investigación para la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, ya que los resultados le servirán para determinar y mejorar sus actividades odontológicas. Por lo tanto, al realizar mejoras en la clínica, los pacientes también experimentarán beneficios.

- e) **Respeto y cumplimiento de normativa nacional e internacional.** Este principio ético también será respetado, ya que se les brindará a los participantes la información sobre el objetivo de la investigación, asimismo serán libres de no responder cualquier pregunta del cuestionario que les resulte incomoda, tendiendo la opción hasta de abandonar el llenado de la encuesta si así lo desean.

- f) **Justicia a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes** Se dará cumplimiento a este aspecto ético ya que el cuestionario a responder será anónimo, asimismo será a libre elección del paciente sin ninguna responsabilidad de por medio, se respetarán las respuestas de los encuestados sin alterarlas. Asimismo, al finalizar la investigación ellos podrán tener acceso a la investigación mediante el repositorio institucional de la universidad.

IV. RESULTADOS

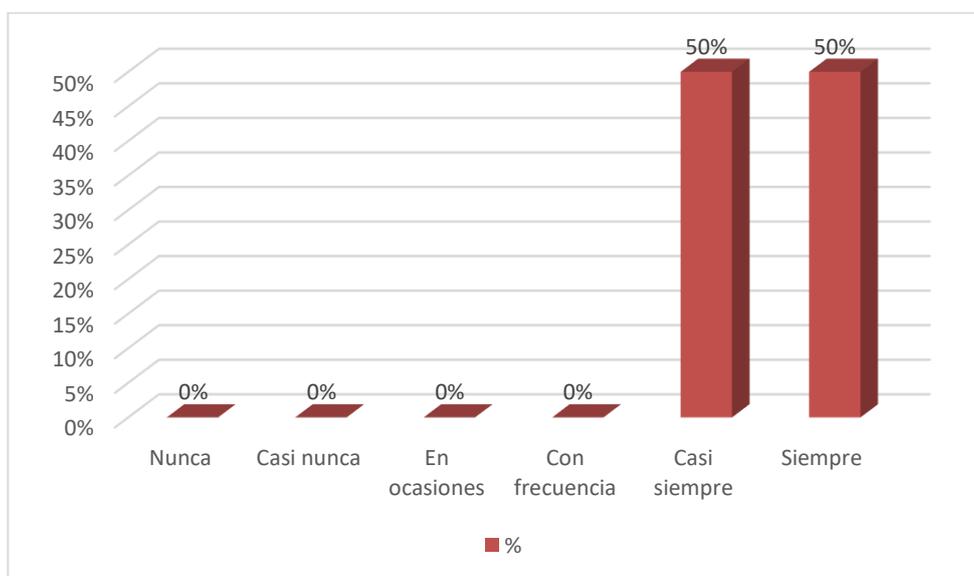
Tabla 01

La gerencia realiza un monitoreo constante a los empleados

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 3 | 50% |
| Siempre | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 01

La gerencia realiza un monitoreo constante a los empleados



Interpretación:

Basándonos en la tabla estadística proporcionada, se puede interpretar que en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida en Huánuco durante el año 2023, existe un alto nivel de monitoreo constante por parte de la gerencia a los empleados. Esto se refleja en los resultados, donde el 50% de las veces se indica que se realiza dicho monitoreo tanto en la opción "Casi siempre" como en "Siempre". Estos valores sugieren que la gerencia de la clínica se preocupa por supervisar regularmente el desempeño de sus empleados.

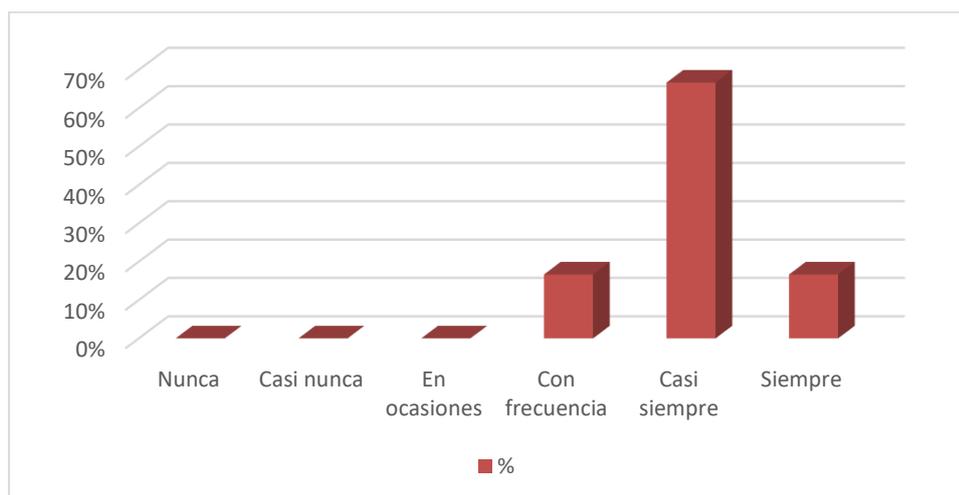
Tabla 02.

Se da constante innovación para brindar el mejor servicio a sus clientes.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 1 | 17% |
| Casi siempre | 4 | 67% |
| Siempre | 1 | 17% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 02

Se da constante innovación para brindar el mejor servicio a sus clientes



Interpretación:

Basándonos en la tabla estadística proporcionada, se puede interpretar que en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida en Huánuco durante el año 2023, existe un enfoque significativo en la constante innovación para sus clientes. Esto se refleja en los resultados, donde el 67% de las veces se indica que la clínica se encuentra en constante innovación, correspondiendo a la opción "Casi siempre". Además, el 17% de las veces se selecciona la opción "Siempre", muestra un compromiso continuo con la innovación. Estos sugieren que la clínica se esfuerza por ofrecer nuevos servicios y adoptar tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del paciente.

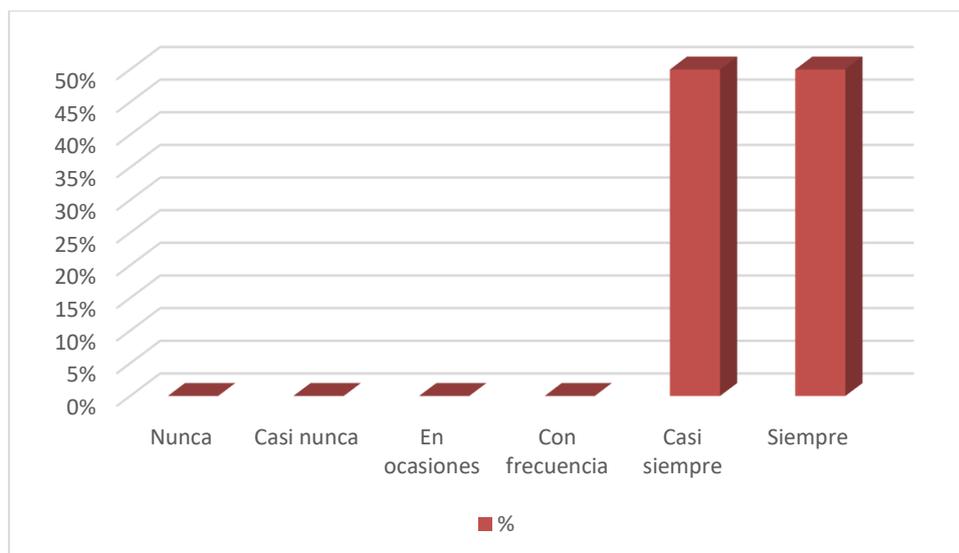
Tabla 03

Cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 3 | 50% |
| Siempre | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 03

Cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes



Interpretación:

Basándonos en la tabla estadística proporcionada, se puede interpretar que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida en Huánuco durante el año 2023 cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes. Esto se refleja en los resultados, donde el 50% de las veces se selecciona la opción "Casi siempre", indicando que la clínica está equipada con la última tecnología de manera constante. Además, el 50% de las veces se selecciona la opción "Siempre", lo que sugiere que la clínica se asegura de estar actualizada en términos de tecnología para proporcionar la mejor atención posible a sus pacientes.

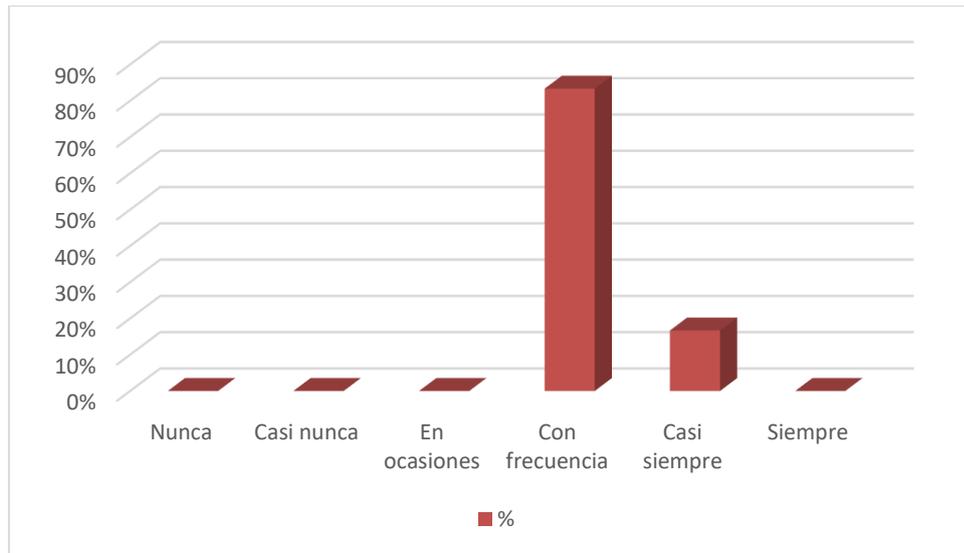
Tabla 04

Los pacientes pueden realizar llamadas para consultas en cualquier hora del día

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 5 | 83% |
| Casi siempre | 1 | 17% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 04

Los pacientes pueden realizar llamadas para consultas en cualquier hora del día



Interpretación:

Basándonos en la tabla estadística proporcionada, se interpreta que en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida en Huánuco durante el año 2023 se considera importante abordar a los pacientes en el pasillo para darles algunas indicaciones sobre su diagnóstico en un alto porcentaje de casos. El 83% de las veces se selecciona la opción "Con frecuencia", sugiere que el personal tiene la práctica habitual de abordar a los pacientes para brindarles indicaciones relacionadas con su diagnóstico. Además, el 17% de las veces se selecciona la opción casi siempre, lo que refuerza la idea de estas indicaciones del caso.

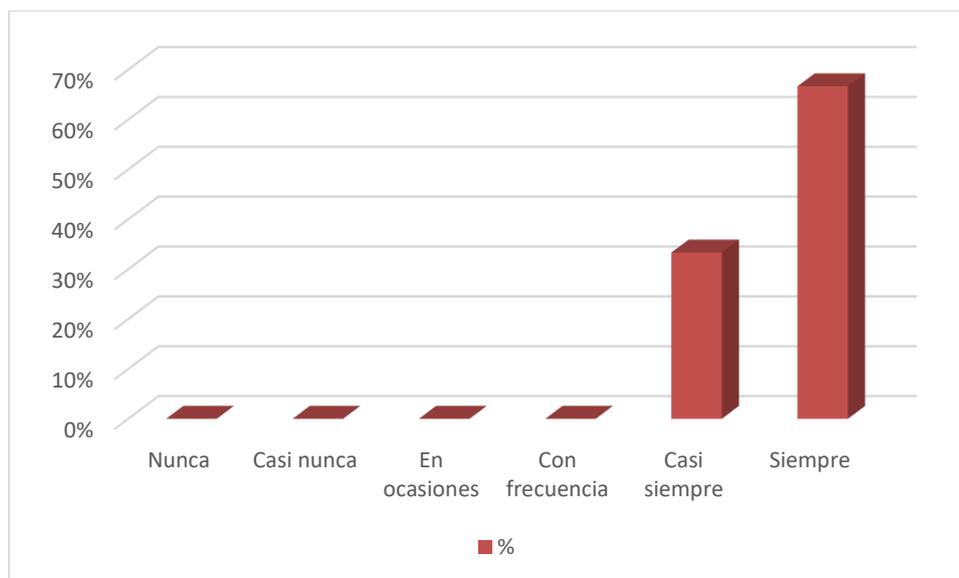
Tabla 05

La Clínica cuenta con un equipo de trabajo entrenado

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 2 | 33% |
| Siempre | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 05

La Clínica cuenta con un equipo de trabajo entrenado



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se observa que la Clínica cuenta con un equipo de trabajo altamente entrenado, ya que el 67% de los encuestados afirma que siempre reciben un servicio de calidad y están satisfechos como pacientes. Además, un 33% indica que casi siempre experimenta un nivel satisfactorio de servicio. Cada resultado obtenido refleja un alto nivel de competencia y compromiso por parte del equipo de la clínica, lo cual genera confianza y satisfacción en los pacientes.

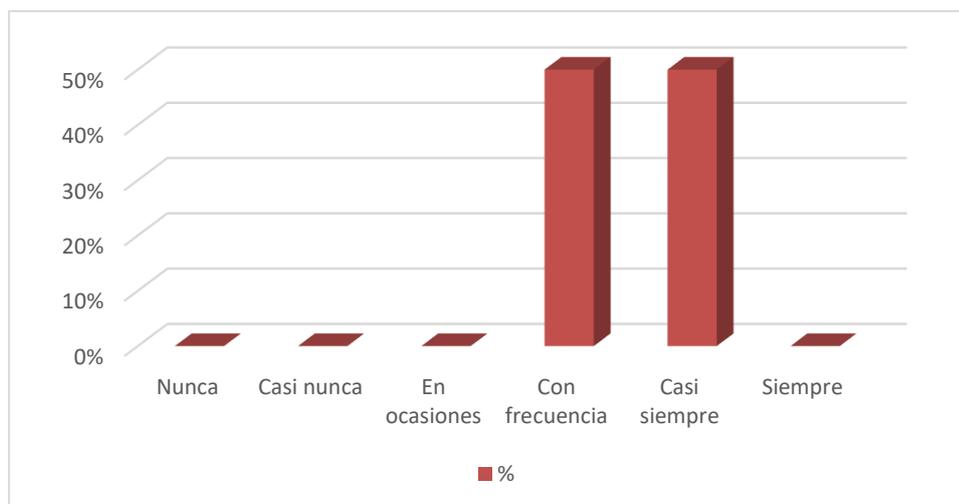
Tabla 06

El trato brindado a los pacientes suele dejarlos satisfechos al finalizar su visita a la clínica.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 3 | 50% |
| Casi siempre | 3 | 50% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 06

El trato brindado a los pacientes suele dejarlos satisfechos al finalizar su visita a la clínica.



Interpretación:

De acuerdo con los datos presentados en la tabla estadística, se puede concluir que en la clínica médico dental "Sonríele a la Vida" en Huánuco el año 2023, se observa una percepción favorable en términos de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, se evidencia en el hecho de que el 50% de las respuestas indica que el servicio es considerado como correcto y que los clientes están satisfechos, tanto en la categoría de "Con frecuencia" como en "Casi siempre". es importante tener en cuenta que no se seleccionó la opción "Siempre", sugiere que todavía hay margen de mejora para lograr que el servicio y que los clientes siempre se vayan satisfechos.

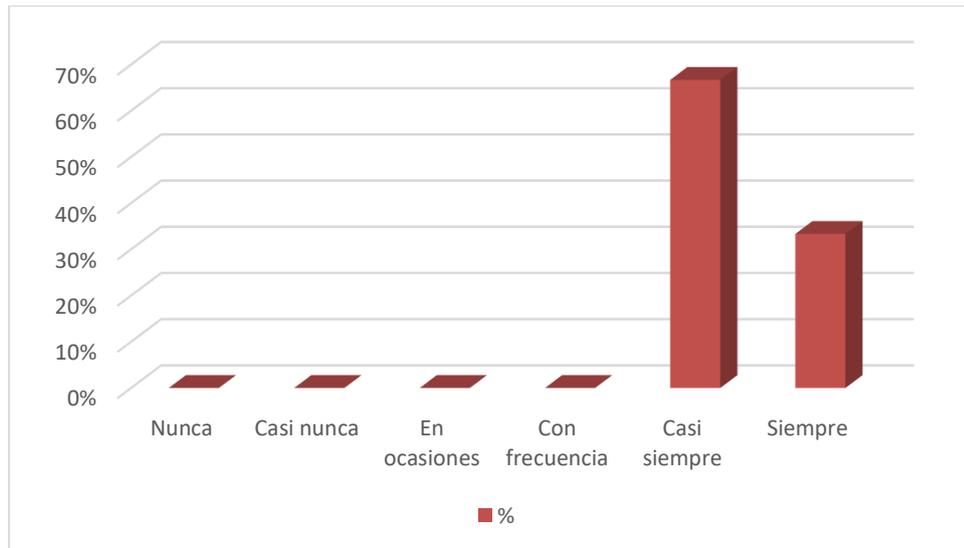
Tabla 07

Se brinda atención personalizada en cada etapa del tratamiento

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 4 | 67% |
| Siempre | 2 | 33% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 07

Se brinda atención personalizada en cada etapa del tratamiento



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida brinda una atención personalizada en cada etapa del tratamiento de manera consistente. El 33% Un tercio de los encuestados señala que siempre reciben una atención personalizada, mientras que dos tercios indican que casi siempre se les brinda este tipo de atención. Estos resultados demuestran un compromiso sólido por parte del equipo de la clínica en adaptarse a las necesidades individuales de cada paciente y proporcionar un trato personalizado durante todo el proceso de tratamiento.

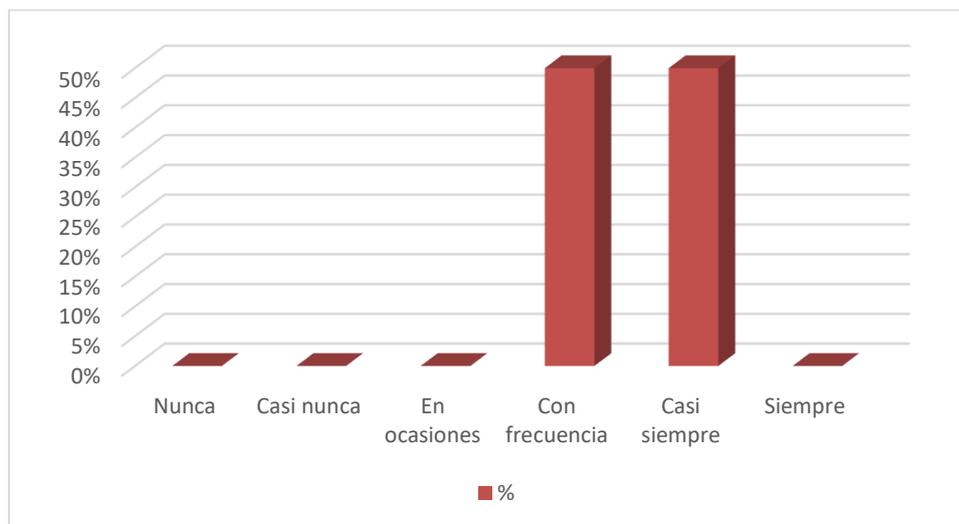
Tabla 08

La clínica reconoce y valora la preferencia de los clientes ante la competencia

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 3 | 50% |
| Casi siempre | 3 | 50% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 08

La clínica reconoce y valora la preferencia de los clientes ante la competencia



Interpretación:

Basado en los datos estadísticos proporcionados, se puede observar que los pacientes tienen percepciones mixtas sobre si la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida valora la elección de los pacientes ante la competencia. El 50% de los encuestados indican que la clínica casi siempre valora la elección de los pacientes, mientras que otro 50% afirma que esto ocurre con frecuencia. Sin embargo, no se reporta ningún porcentaje en la categoría "Siempre", lo que sugiere que hay margen de mejora en este aspecto.

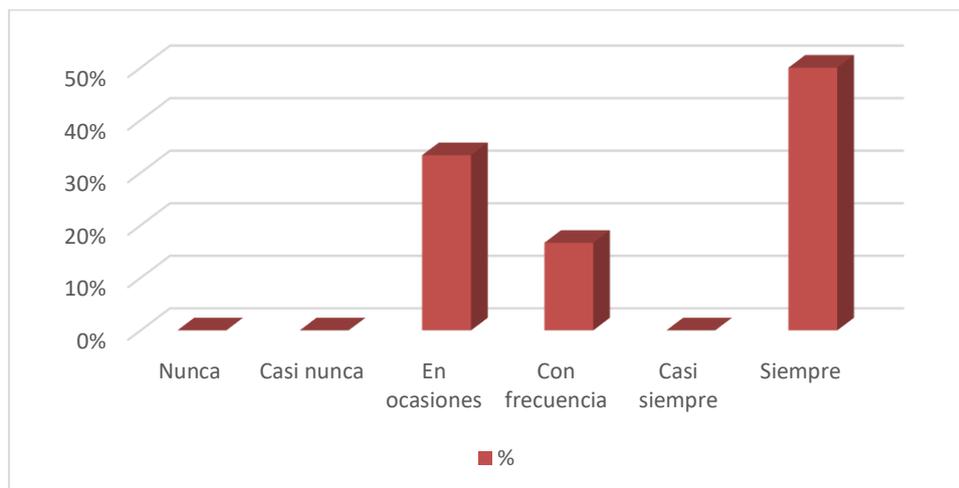
Tabla 09

La clínica ofrece descuentos y promociones atractivas para incentivar a los pacientes a obtener más servicios.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 2 | 33% |
| Con frecuencia | 1 | 17% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 09

La clínica ofrece descuentos y promociones atractivas para incentivar a los pacientes a obtener más servicios.



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que en la existe una alta consideración por las necesidades de los pacientes y se les brinda algo extra en sus servicios. El 50% de la información proporcionada por los encuestados muestra que las necesidades de los clientes son siempre tomadas en cuenta y se les ofrece un valor adicional, lo cual refleja un compromiso notable por parte de la clínica en superar las expectativas de los pacientes. Además, el 33% de los encuestados menciona que en ocasiones se brinda algo extra, y un 17% reporta que esto ocurre con frecuencia.

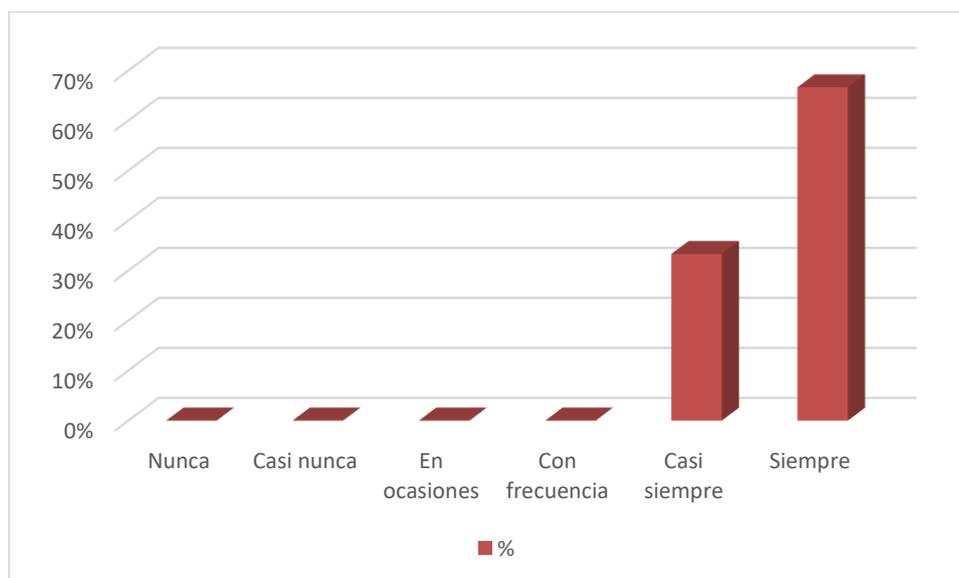
Tabla 10

La clínica logra satisfacer las expectativas de los pacientes.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 2 | 33% |
| Siempre | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 10

La clínica logra satisfacer las expectativas de los pacientes.



Interpretación:

De acuerdo con los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que la Clínica MD Sonríele a la Vida logra en su mayoría llenar las expectativas de los pacientes. El 67% de los encuestados afirma que siempre se cumplen sus expectativas, mientras que el 33% Esto se observa en la mayoría de los casos. Estos resultados muestran que los pacientes están muy satisfechos y sugieren que la clínica ha logrado un servicio que cumple con las expectativas de la mayoría de los usuarios.

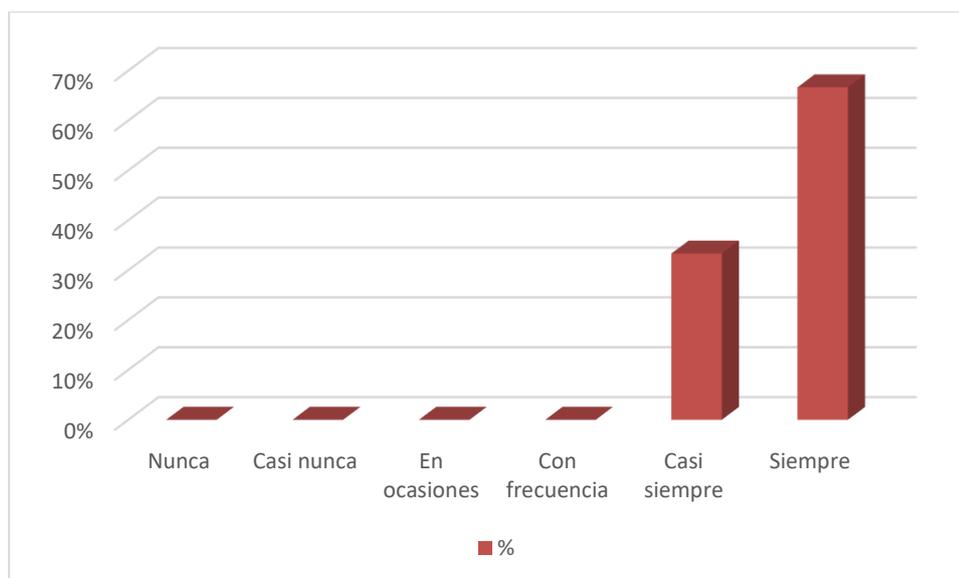
Tabla 11

La atención prestada en la clínica inspira confianza en los pacientes.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 2 | 33% |
| Siempre | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 11

La atención prestada en la clínica inspira confianza en los pacientes.



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que la atención prestada en la Clínica MD Sonríele a la Vida genera confianza en la mayoría de los pacientes. 67% Dos tercios de los encuestados expresan que siempre tienen confianza en la atención que reciben, mientras que 33% un tercio indica que esto ocurre casi siempre. Estos resultados demuestran que la clínica ha establecido una relación de confianza con sus pacientes, lo cual es esencial para proporcionar un servicio de calidad y generar satisfacción.

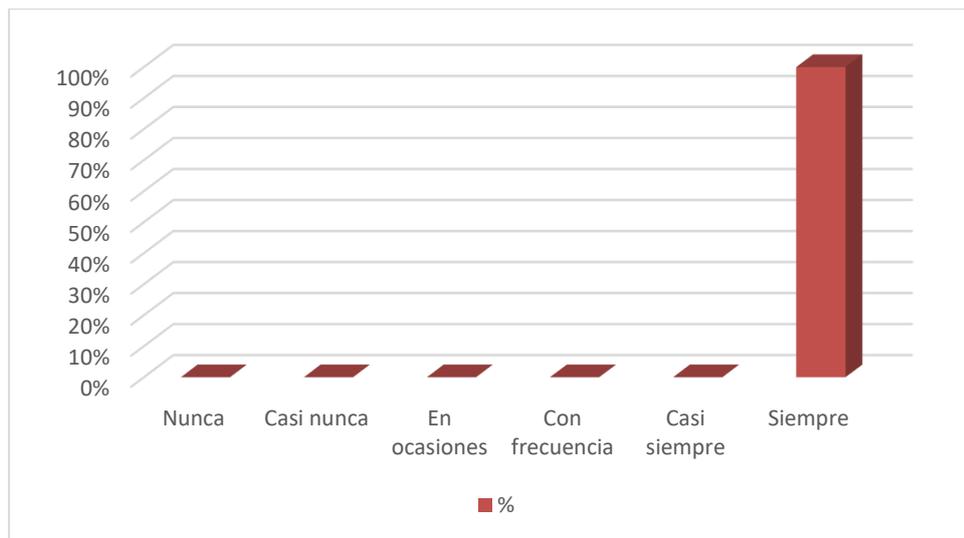
Tabla 12

Los pacientes se van complacidos con el servicio extra brindado.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 6 | 100% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 12

Los pacientes se van complacidos con el servicio extra brindado.



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, el 100% de los pacientes se retiran conformes después de recibir el servicio extra brindado. Estos resultados indican que la clínica ha logrado satisfacer completamente las expectativas de todos los pacientes encuestados al proporcionar un servicio adicional. La alta tasa de conformidad refleja la efectividad y el impacto positivo de estos servicios adicionales en la experiencia de los pacientes, lo cual contribuye a una mayor satisfacción general.

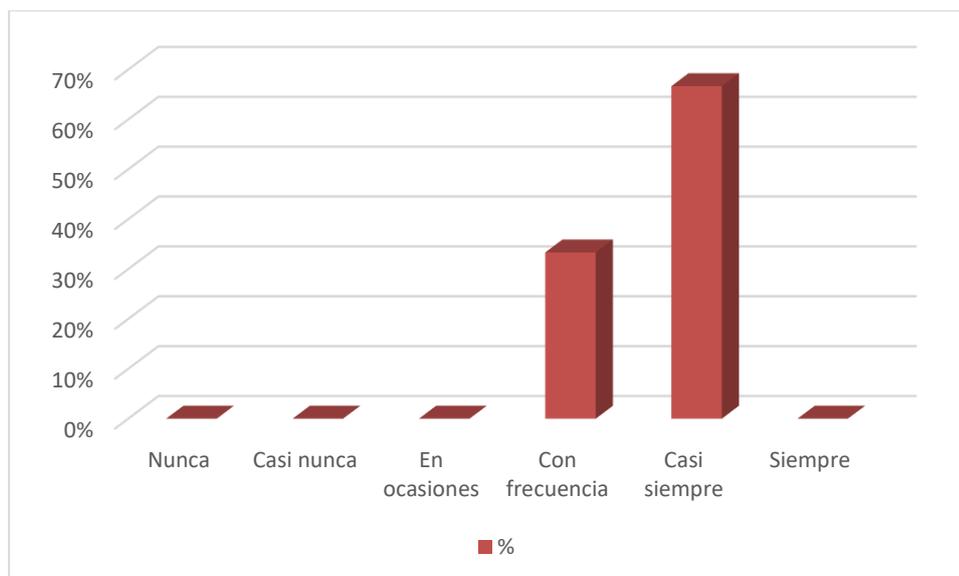
Tabla 13

Ofrecer más servicios adicionales o complementarios a los que ya se están brindando

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 2 | 33% |
| Casi siempre | 4 | 67% |
| Siempre | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 13

Ofrecer más servicios adicionales o complementarios a los que ya se están brindando



Interpretación:

De acuerdo con los datos estadísticos presentados, se puede concluir que la mayoría de los pacientes en la Clínica MD Sonríele a la Vida considera que se debería aumentar la oferta de servicios complementarios. El 67% de los encuestados afirma que casi siempre se debería incrementar la oferta de servicios adicionales, mientras que el 33% indica que esto debería ocurrir con frecuencia. Estos resultados sugieren que los pacientes valoran y aprecian la disponibilidad de servicios extras y desearían que se ofrecieran más opciones en este aspecto.

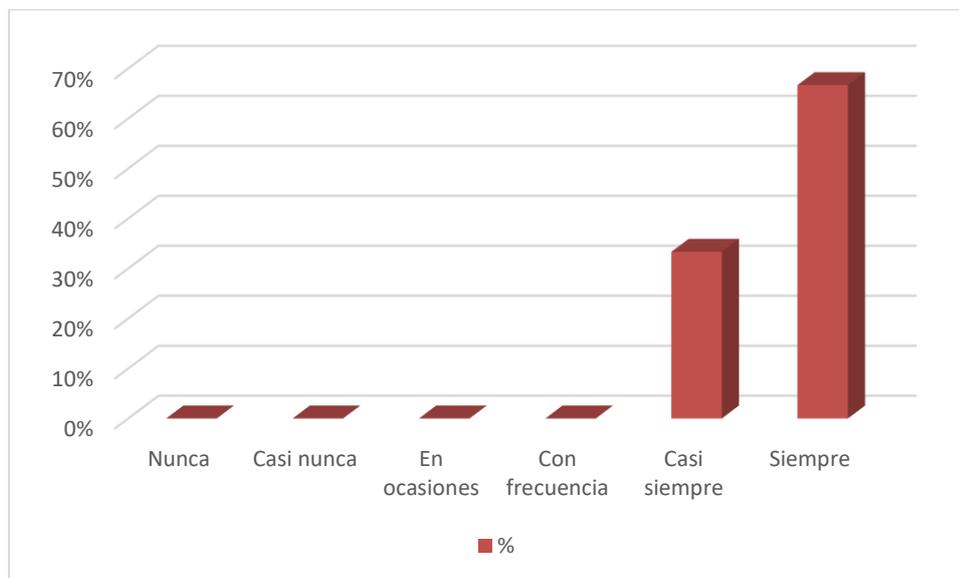
Tabla 14

La clínica cuenta con las últimas tendencias en ortodoncia con tratamientos más avanzados y efectivos.

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 2 | 33% |
| Siempre | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 14

La clínica cuenta con las últimas tendencias en ortodoncia con tratamientos más avanzados y efectivos.



Interpretación:

Según los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida está adoptando las últimas tendencias en ortodoncia. El 67% de los encuestados afirma que siempre se están implementando estas tendencias, mientras que el 33% indica que casi siempre se adoptan. Estos resultados reflejan un compromiso por parte de la clínica en mantenerse actualizada y utilizar las últimas tecnologías y enfoques en el campo de la ortodoncia.

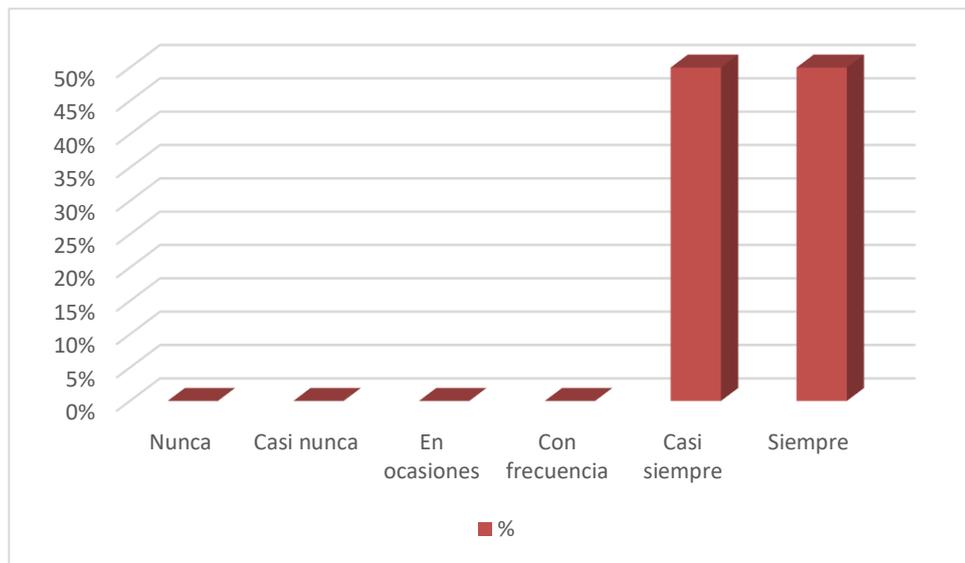
Tabla 15

Se brinda a los pacientes una información oportuna sobre su diagnóstico y tratamiento

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 3 | 50% |
| Siempre | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 15

Se brinda a los pacientes una información oportuna sobre su diagnóstico y tratamiento



Interpretación:

De acuerdo con los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, los pacientes consideran que siempre se les brinda una oportuna información sobre el diagnóstico y tratamiento. El 50% de los encuestados afirma que siempre reciben esta información, mientras que otro 50% indica que casi siempre se les proporciona. Los resultados reflejan un compromiso por parte de la clínica en comunicarse de manera efectiva con los pacientes, asegurándose de que estén debidamente informados sobre su diagnóstico y el plan de tratamiento recomendado.

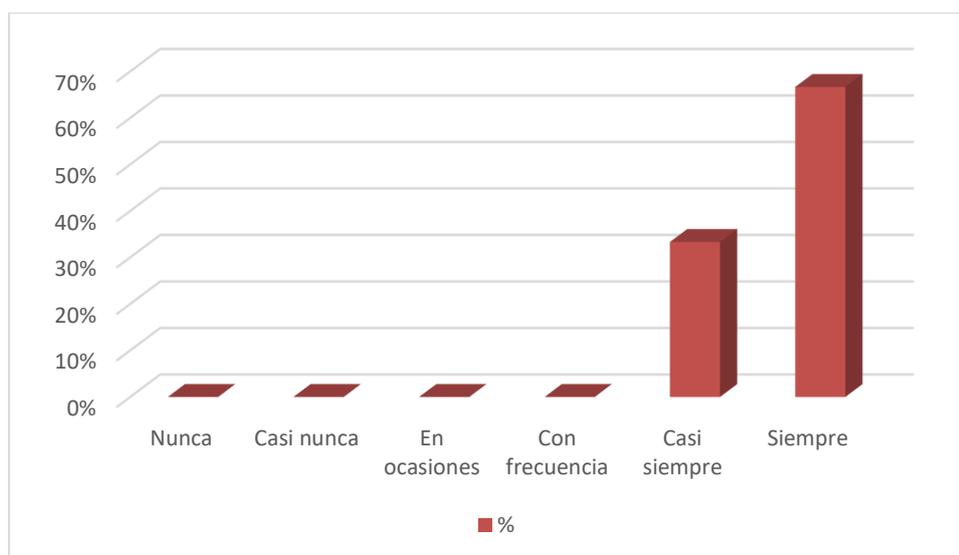
Tabla 16

Se consideran ser los mejores y que cuentan con un gran equipo de trabajo

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 2 | 33% |
| Siempre | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 16

Se consideran ser los mejores y que cuentan con un gran equipo de trabajo



Interpretación:

Los estadísticos proporcionados muestran, se puede concluir que los pacientes en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida logran diferenciar al personal de odontología del personal asistencial. El 67% de los encuestados afirma que siempre pueden distinguir entre ambos roles, mientras que el 33% indica que esto ocurre casi siempre. Estas determinaciones señalaron que la clínica ha logrado establecer una clara distinción entre el personal odontológico y el personal de apoyo, lo cual es fundamental para ofrecer una atención eficaz y especializada.

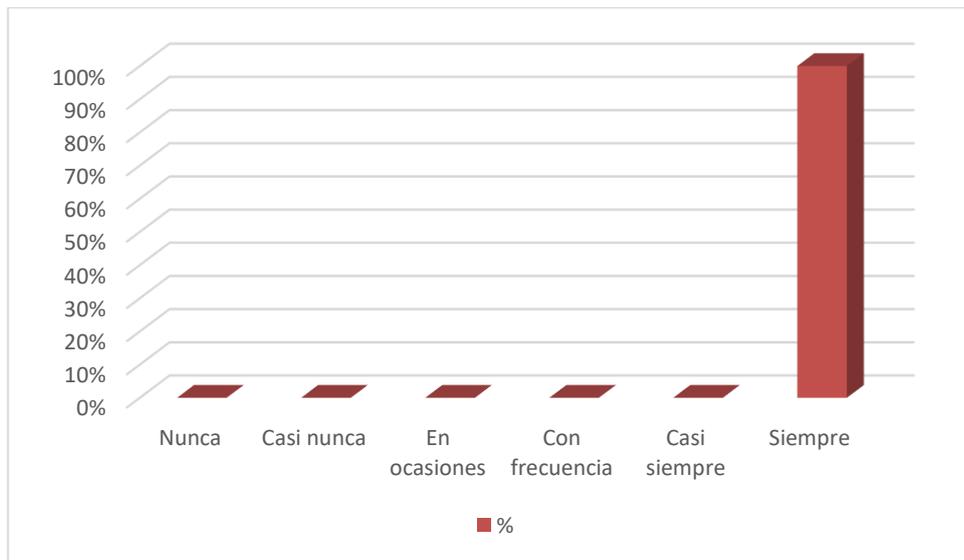
Tabla 17

se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 0 | 0% |
| Siempre | 6 | 100% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 17

se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente



Interpretación:

De acuerdo con los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que tanto los médicos dentistas como los asistentes en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida se encuentran totalmente capacitados para ejercer sus funciones. El 100% de los encuestados afirma que siempre se sienten competentes y preparados en su rol profesional. Estos resultados indican que hay una gran confianza en el personal de la clínica, lo cual es esencial para brindar un servicio de calidad y lograr la satisfacción de los pacientes.

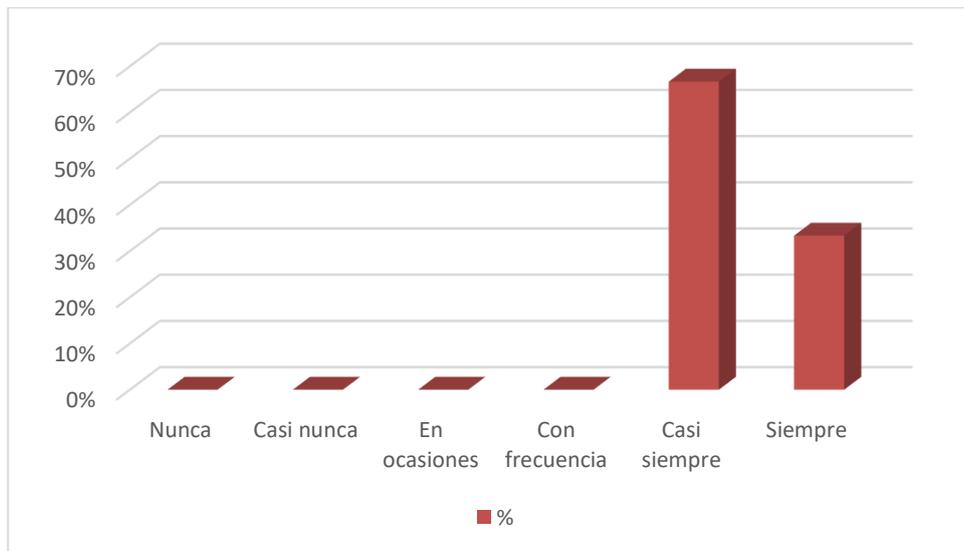
Tabla 18

implementar un mecanismo de seguimiento al paciente pre-atención para garantizar una recuperación óptima

| Respuestas | Frecuencia | % |
|----------------|------------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| En ocasiones | 0 | 0% |
| Con frecuencia | 0 | 0% |
| Casi siempre | 4 | 67% |
| Siempre | 2 | 33% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Figura 18

implementar un mecanismo de seguimiento al paciente pre-atención para garantizar una recuperación óptima



Interpretación:

Los datos estadísticos proporcionados, se puede concluir que los pacientes en la Clínica MD Sonríele a la Vida considera que un mecanismo de seguimiento después de ser atendido sería óptimo para brindarles atención sobre su recuperación. El 67% de los encuestados afirma que siempre se debería implementar este mecanismo, mientras que el 33% indica que casi siempre sería beneficioso.

V. DISCUSION

1. Los resultados resaltan la importancia de ofrecer un servicio de alta calidad, personalizado según las necesidades individuales de los pacientes, establecer una comunicación efectiva, valorar la elección de los pacientes y brindar un seguimiento adecuado para asegurar una experiencia satisfactoria en la clínica. Estas demostraciones pueden servir como base para que la clínica fortalezca sus prácticas y siga mejorando la calidad del servicio que ofrece.
2. Los resultados nos dan a conocer las opiniones de varios autores según la calidad y servicio, Según (Rivera, 2019) la investigación tiene como nombre "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador", el objetivo principal es establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en la empresa. Para lograr esto, se llevó a cabo la operacionalización de las variables, se formularon indicadores y se creó un cuestionario validado por expertos, el cual fue aplicado a 20 trabajadores. Los resultados obtenidos respaldan la importancia del seguimiento posterior a la atención. Los pacientes valoran la atención continua y el seguimiento de su recuperación, ya que son elementos fundamentales para su satisfacción. La implementación de un mecanismo de seguimiento adecuado permitiría monitorear la recuperación de los pacientes y brindarles la información y el apoyo necesario. Para (Pabon, 2020) en su tesis titulada Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital Local de Sitio nuevo de Magdalena, periodo 2017 y 2019 se llevó a cabo un plan de investigación que agregó el uso de técnicas e instrumentos necesarios para el estudio. Los resultados fueron contrastados con los antecedentes de investigación, las bases teóricas y se realizó la prueba de hipótesis. Estos resultados y conclusiones pueden mejorar la comprensión de los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes y la calidad del servicio en el campo de la salud. Sin embargo, es importante considerar las diferencias contextuales entre ambos estudios y tener en cuenta las particularidades de cada contexto pacífico. Como lo afirma Según Beteta (2019), en su tesis titulada "Relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I - 4. Ucayali 2017 La satisfacción de los clientes Los servicios se

vieron impactados negativamente debido al alto volumen de pacientes, lo que afectó la calidad de la atención brindada. Para abordar esta situación, se implementó una reorganización para mejorar la calidad del servicio, lo que resultó en mejoras a lo largo de varios meses. La clave es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la empresa, por lo tanto, es importante que cada empresa implemente métodos de satisfacción y recuperación para asegurar que los pacientes se sientan bien atendidos y recibiendo un servicio de alta calidad.

3. Según los resultados obtenidos en este estudio, se revelaron que en el total de los empleados se logró el 0.61 de confiabilidad en los encuestados. Esto indica que la atención personalizada, la valoración de la elección del paciente, la prestación de servicios extras, la generación de confianza y el seguimiento posterior a la atención son factores que tienen un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes. Estos establecieron una base sólida para que la clínica fortalezca sus prácticas y continúen mejorando la calidad del servicio que brinda, con el objetivo de asegurar la satisfacción y la fidelidad de sus pacientes. Asimismo, Según Tineo (2015), en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca en el año 2014” Los hallazgos y conclusiones de este estudio pueden proporcionar una mayor comprensión de los factores que surgen de la satisfacción de los pacientes en el ámbito de la odontología. No obstante, es crucial tener en cuenta las diferencias contextuales entre ambos estudios y considerar las particularidades de cada contexto pacífico. Además, se pudo comprobar el cumplimiento de las diversas actividades que contribuyen a la calidad del servicio. Por otra parte Asimismo, para Valverde (2022), en su tesis titulada Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una empresa Courier, Trujillo, 2022, Los resultados y conclusiones de este estudio pueden aportar conocimientos significativos sobre los factores que impactan en la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en diferentes entornos empresariales, así como proporcionar ideas valiosas para mejorar la experiencia del paciente en una clínica dental. Es importante destacar que las lecciones aprendidas y los enfoques para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente pueden ser transferibles y frecuentemente en diversos contextos. Como lo afirma Calvo (2022), nos dice que en su tesis titulada Calidad de servicio y motivación en los trabajadores de la Clínica De Corta Estancia RoCa,

Amarilis, Huánuco – 2022, Se centra en examinar la calidad de servicio y la motivación del personal en una clínica de corta estancia, lo cual guarda una estrecha relación con el tema de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica. Ambos estudios tienen en común el objetivo de comprender y mejorar la experiencia tanto de los pacientes como del personal en el campo de la atención médica.

VI. CONCLUSIONES

1. Se observa una relación moderada en el objetivo general entre las variables analizadas, se reveló que en el total de los empleados se logró el 0.61 de confiabilidad en los encuestados lo cual afirmó proporcionar información oportuna a los pacientes. donde se mejorará la calidad de servicio en el cual genere un papel significativo en la satisfacción de los pacientes en la Clínica. Se identificaron aspectos clave como la atención personalizada, la valoración de la elección del paciente, la prestación de servicios adicionales, la generación de confianza y el seguimiento posterior a la atención, los cuales contribuyen a la satisfacción general de los pacientes. Estos demostraron una base sólida para que la clínica siga mejorando y ofreciendo un servicio de calidad que cumpla con las necesidades y expectativas de los pacientes en Huánuco durante el año 2023.
2. se implemento la atención personalizada, la valoración de la elección del paciente, la prestación de servicios adicionales y la generación de confianza están relacionados de manera significativa con la satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida. Estas pruebas respaldan la importancia de brindar una atención personalizada y de calidad, valorar la elección del paciente durante y generar confianza para garantizar una experiencia satisfactoria para los pacientes en Huánuco el año 2023.
3. Se otorgo ciertos tipos de calidad de servicio impactan positivamente en la satisfacción del paciente. Los pacientes valoran la disponibilidad de servicios adicionales y expresan su deseo de que se aumente su oferta, lo que contribuiría a su satisfacción general. Estas resoluciones resaltan la importancia de brindar una experiencia satisfactoria para los pacientes en Huánuco durante el año 2023.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mejorar el desempeño laboral en términos de eficiencia y eficiencia para promover la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, tal como se evidencia en los estudios realizados, ciertos métodos de gestión si están siendo ejecutados de lo que hace la clínica goce de buena calidad y por ultimo bien planteadas sino que necesita tener más cambios y varios renovaciones para llamar la atención a más clientes de Huánuco, del cual es necesario tomar nuevas medidas para así incrementar y obtener mayor fondos e ingresos dentro de la clínica.
2. Implementar un buen análisis financiero, para que puedan provisionar una pérdida vinculada al préstamo y tener más ganancias a largo plazo, Es importante solicitar o ver cómo se siente el paciente después de cada atención para garantizar su satisfacción y evitar la pérdida de clientes. Esto permitirá a la clínica abordar cualquier problema o dificultad de manera oportuna y asegurarse de que los clientes disfruten de un excelente servicio. Al final, el beneficio radica en proporcionar a los clientes una experiencia satisfactoria y de calidad.
3. Otorgar un buen servicio al cliente, como por ejemplo dándole a conocer su historial u otros documentos desde el momento que acudió en la clínica, de lo que se recomienda al gerente, a los trabajadores de la Clínica Médico Dental Sonríele A La Vida, tomar medidas de precaución al momento de otorgar una buena calidad de servicio para que así no sea vea tan afectada y no haya perdidas, lo recomendable es realizar monitoreos a los trabajadores para que generen confianza a los clientes, Por último, es fundamental tener en cuenta las opiniones de los clientes, ya que estas contribuyen a mejorar la atención proporcionada por la clínica. Esto permitirá obtener mayores beneficios y ganancias al brindar un servicio de calidad que se ajuste a las necesidades y expectativas de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, A. (2022). *Tipos de investigación*. Lima: Universidad de Lima.
- Avila, H. (2017). *Satisfacción del paciente*. Madrid : Academia Española .
- Beteta, E. (23 de Setiembre de 2019). *Relacion entre la satisfaccion de los pacientes hospitalizados y la atencion que brindan los profesionales de enfermeria en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytia - I - 4. Ucayali 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5511>
- Calvo, P. (22 de Noviembre de 2022). *Calidad de servicio y motivacion en los trabajadores de los restaurantes pollerías en el CP de Llicua, Amarilis, Huanuco – 2022*. Obtenido de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30800>
- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad de servicio y su importancia*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Chamby, C. (12 de Octubre de 2022). *Los efectos del estrés laboral en la calidad de servicio de la unidad de calificación de años de servicio dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas*. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29758>
- Fernandes, A. (16 de Abril de 2022). *Población y muestra*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.>
- Flores, J. (8 de Junio de 2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca*. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11329>
- Hernandez et. al. (12 de Julio de 2000). *La Hipotesis en la Investigación*. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>
- Hernández et. al. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Grau Hill Edition .
- Huauya, C. E. (2023). *Clinica Medico Dental Sonrie a la Vida*.
- InterEmpresas . (16 de Julio de 2020). *Calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Elevacion/Articulos/469793-Kiloutou-Espana-invierte-maquinaria-sostenible-ampliar-parque-ofrecer-servicio-calidad.html>
- Jesús, A. (2014). *La satisfacción del paciente como una medida de la atención sanitaria*. *Universidad Miguel Hernandez*, 36-40.

- Larrea, P. (diciembre de 2020). *Calidad de Servicio como Estrategia*. Madrid : EDIGRAFOS S.A. .
- Lauro, J. (14 de Octubre de 2008). *Algunas consideraciones en el analisis del concepto satisfacción del cliente* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Malpartida, M. (2017). *satisfaccion del paciente en las clinicas dentales*. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n3/2409-8752-ucsa-9-03-23.pdf>
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad de servicio* . Madrid: IC Editorial .
- Molina. (2014). *Concepto de calidad de servicio*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
- Orihuela, A. (31 de Agosto de 2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el área de programación de citas médicas del instituto nacional de enfermedades neoplásicas – Surquillo, 2020*. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2859>
- Ortega et. al. (12 de Enero de 2015). *Nivel de satisfacción del paciente adulto en tratamiento de hemodiálisis respecto a la relación enfermera-paciente*. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/201>
- Ortega, C. (20 de Junio de 2022). *Satisfacción del paciente*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
- Pabon, C. (10 de Julio de 2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital Local de Sitionuevo de Magdalena, periodo 2017 y 2019*. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/>
- Palacios, R. (12 de Diciembre de 2022). *Percepción de calidad de servicio en la empresa "no té, con té", Huánuco 2022* . Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/3757>
- Ramos, K. (19 de Agosto de 2022). *La calidad de servicio y satisfacción del paciente*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000300007&script=sci_abstract
- Rivera, S. (20 de Octubre de 2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Segura, A. (Marzo de 2019). *Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud*

- español*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309
- Tineo, Ú. (20 de Noviembre de 2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, región de Cajamarca en el año 2014*. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/266>
- Uladech. (2020). *Reglamento de integridad científica*. (U. I. Católica, Ed.)
- Valverde, C. (26 de Diciembre de 2022). *Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una empresa courier, Trujillo, 2022*. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6233018>
- Vásquez et. al. (22 de Agosto de 2019). *Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- Zenvia. (2021). *Pilares de la calidad de servicio*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|--|--|---|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad de Servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona los Pilares de la calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona los Tipos de calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar cómo se relaciona los Pilares de la calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023</p> <p>Determinar cómo se relaciona los Tipos de calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023</p> | <p>En la investigación “LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO – 2023”, no se plantea hipótesis, porque se pretende realizar una investigación descriptiva, mas no demostrativa o experimental. No se intenta demostrar ningún suceso o hecho, solo describir de manera cualitativa el comportamiento de las variables.</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Variable 2: Satisfacción del paciente</p> | <p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental – transversal</p> <p>Población: 6 trabajadores (odontólogos y asistentes) de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida.</p> <p>Muestra: 6 trabajadores (odontólogos y asistentes) de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de información</p> <p>Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario</p> |

Anexo 02. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Con mucho gusto me dirijo a usted para felicitarlo por aceptar formar parte de esta investigación, su participación respondiendo las siguientes preguntas dicotómicas me será de gran ayuda, en la investigación titulada “LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO – 2023”, que tiene como objetivo principal, determinar cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023, asimismo informarle que la participación es voluntaria, así como los datos recolectados serán confidenciales y con fines académicos, si alguna pregunta le resulta que no es de su agrado su persona puede optar por dejar de responder el cuestionario, dejando en claro que no le causara ningún tipo de prejuicio.

Indicaciones: marque con una X la opción que usted crea correcta.

Preguntas:

1. ¿Se realiza el monitoreo constante por parte de la gerencia a los empleados de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida?
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre

2. ¿Considera que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida está en constante innovación para sus clientes?
 - a) Nunca
 - b) Casi nunca

- c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
3. ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
4. ¿Considera usted que es importante abordar a los pacientes en el pasillo para darle algunas indicaciones sobre su diagnóstico?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
5. ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con un equipo de trabajo entrenado?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre

- f) Siempre
6. ¿Cree usted que el servicio brindado es lo correcto y los clientes se van satisfechos?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
7. ¿Se brinda una atención personalizada en cada etapa del tratamiento?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
8. ¿Cree que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida valora la elección de los pacientes ante la competencia?
- a) Nunca
 - b) Casi nunca
 - c) En ocasiones
 - d) Con frecuencia
 - e) Casi siempre
 - f) Siempre
9. ¿Toman en cuenta las necesidades por las que recurren los clientes y le

brindan algo extra?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

10. ¿Logran llenar las expectativas de los pacientes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

11. ¿La atención que se presta en la clínica cree que causa confianza a los pacientes?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

12. ¿Los pacientes se retiran conformes después del servicio extra brindado?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

13. ¿Considera que se debería aumentar la prestación de servicios extras?

- a) Nunca

- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

14. ¿Están adoptando las últimas tendencias en ortodoncia?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

15. ¿Considera usted que siempre se brindó una oportuna información sobre el diagnóstico y tratamiento al paciente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

16. ¿cree usted que los pacientes logran diferenciar al personal de odontología con el personal asistencial?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

17. ¿Considera que se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función

de médico dentista y/o asistente?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

18. ¿Cree usted que un mecanismo de seguimiento al paciente después de ser atendido en la clínica sería óptimo para brindarle atención sobre su recuperación?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) En ocasiones
- d) Con frecuencia
- e) Casi siempre
- f) Siempre

OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....

¡Muchas gracias, su participación fue valiosa!

Anexo 03. Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Roger A. Bocanegra Aranda

Nº DNI / CE: 22419770..... Edad:

Teléfono / celular: 984878917.. Email: roger-bocanegra@hotmai.com

Título profesional: ECONOMISTA

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: ADMINISTRACION EN EDUCACION

Institución que labora: COLEGIO DE ECONOMISTA

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:
"La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023"

Autor(es):

Programa académico:
Administración


Firma


Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|--|--|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: "La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023" | | | | | | | | |
| | Variable 1: Calidad de servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | | Cumple | No cumple | Cumple | No Cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Se realiza el monitoreo constante por parte de la gerencia a los empleados de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida? | / | | / | | / | | correcto |
| 2 | ¿Considera que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida está en constante innovación para sus clientes?. | / | | / | | / | | correcto |
| 3 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes? | / | | / | | / | | correcto |
| 4 | ¿Considera usted que es importante abordar a los pacientes en el pasillo para darle algunas indicaciones sobre su diagnóstico? | / | | / | | / | | correcto |
| 5 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con un equipo de trabajo entrenado? | / | | / | | / | | correcto |
| | Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | / | | / | | / | | correcto |
| 1 | ¿Cree usted que el servicio brindado es lo correcto y los clientes se van satisfechos? | / | | / | | / | | correcto |
| 2 | ¿Se brinda una atención personalizada en cada etapa del tratamiento? | / | | / | | / | | correcto |
| 3 | ¿Cree que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida valora la elección de los pacientes ante la competencia? | / | | / | | / | | correcto |
| 4 | ¿Toman en cuenta las necesidades por las que recurren los clientes y le brindan algo extra? | / | | / | | / | | correcto |
| | Variable 2: Satisfacción del Paciente | | | | | | | |
| | Dimensión 1 : Conocer el entorno competitivo | / | | / | | / | | correcto |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|----------|
| 1 | ¿Logran llenar las expectativas de los pacientes? | / | / | / | | correcto |
| 2 | ¿La atención que se presta en la clínica cree que causa confianza a los pacientes? | / | / | / | | correcto |
| 3 | ¿Los pacientes se retiran conformes después del servicio extra brindado? | / | / | / | | correcto |
| | Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | / | / | / | | correcto |
| 1 | ¿Considera que se debería aumentar la prestación de servicios extras? | / | / | / | | correcto |
| 2 | ¿Están adoptando las últimas tendencias en ortodoncia? | / | / | / | | correcto |
| 3 | ¿Considera usted que siempre se brindó una oportuna información sobre el diagnóstico y tratamiento al paciente? | / | / | / | | correcto |
| 4 | ¿cree usted que los pacientes logran diferenciar al personal de odontología con el personal asistencial? | / | / | / | | correcto |
| 5 | Considera que se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente? | / | / | / | | correcto |
| 6 | ¿Cree usted que un mecanismo de seguimiento al paciente después de ser atendido en la clínica sería optimo para brindarle atención sobre su recuperación? | / | / | / | | correcto |

Recomendaciones:

Las preguntas son correctas y estan bien planteadas.

Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg *Roger A. Bocanegra Aranda* DNI *22419770*

UNIVERSIDAD CAROLINA LOS ANGELES
DE CHIMBOTE - ULADECH
Roger A. Bocanegra Aranda
C.E. DENTAL HUÁNUCO

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Roger A. Bocanegra Aranda.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sarita Justo Flores estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023"** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,


Sarita Justo Flores

DNI: 43852906

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA

Nº DNI / CE: 43183838 Edad:

Teléfono / celular: 951407130 Email: lbambaren@unheval.edu.pe

Título profesional:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Grado académico: Maestría Doctorado:

Especialidad:

GESTION PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL

Institución que labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL HENRIQUE VALLERÍA - UNHEVA

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

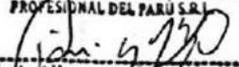
“La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonrítele a la vida, Huánuco - 2023”

Autor(es):

Programa académico:

Administración

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
PROFESIONAL DEL PARU S.A.


Mg. Luis Alberto Bambarén Mata
GERENTE GENERAL

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | |
|--|--|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: "La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023" | | | | | | | |
| Variable 1: Calidad de servicio | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| | Cumple | No cumple | Cumple | No Cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Se realiza el monitoreo constante por parte de la gerencia a los empleados de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida? | ✓ | | | | | |
| 2 | ¿Considera que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida está en constante innovación para sus clientes?. | ✓ | | | | | |
| 3 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes? | ✓ | | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que es importante abordar a los pacientes en el pasillo para darle algunas indicaciones sobre su diagnóstico? | | | ✓ | | | |
| 5 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con un equipo de trabajo entrenado? | | | ✓ | | | |
| Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | | | | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que el servicio brindado es lo correcto y los clientes se van satisfechos? | ✓ | | | | | |
| 2 | ¿Se brinda una atención personalizada en cada etapa del tratamiento? | ✓ | | | | | |
| 3 | ¿Cree que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida valora la elección de los pacientes ante la competencia? | ✓ | | | | | |
| 4 | ¿Toman en cuenta las necesidades por las que recurren los clientes y le brindan algo extra? | | | ✓ | | | |
| Variable 2: Satisfacción del Paciente | | | | | | | |
| Dimensión 1 : Conocer el entorno competitivo | | | | | | | |
| | | | | ✓ | | | |

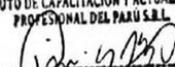
| | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|--|--|
| 1 | ¿Logran llenar las expectativas de los pacientes? | ✓ | | | | | |
| 2 | ¿La atención que se presta en la clínica cree que causa confianza a los pacientes? | ✓ | | | | | |
| 3 | ¿Los pacientes se retiran conformes después del servicio extra brindado? | ✓ | | | | | |
| Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se debería aumentar la prestación de servicios extras? | | | ✓ | | | |
| 2 | ¿Están adoptando las últimas tendencias en ortodoncia? | ✓ | | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que siempre se brindó una oportuna información sobre el diagnóstico y tratamiento al paciente? | ✓ | | | | | |
| 4 | ¿cree usted que los pacientes logran diferenciar al personal de odontología con el personal asistencial? | ✓ | | | | | |
| 5 | Considera que se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente? | ✓ | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que un mecanismo de seguimiento al paciente después de ser atendido en la clínica sería optimo para brindarle atención sobre su recuperación? | ✓ | | | | | |

Recomendaciones:

.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA DNI 43183838

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
 PROFESIONAL DEL PARÁ S.R.L.

Mg. Luis Alberto Bambaren Mata
 GERENTE GENERAL

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: LUIS ALBERTO BAMBAREN MATA.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sarita Justo Flores estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Sarita Justo Flores

DNI: 43852906

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

JULIO V. PARDAVÉ BRANCAHO

Nº DNI / CE: 22513816 Edad:

Teléfono / celular: 949652330 Email: CPCC - Julio.Pardave@hotmail.com

Título profesional:

CONTADOR PÚBLICO

Grado académico: Maestría Doctorado:

Especialidad:

En Contabilidad

Institución que labora:

UNIVERSIDAD NACIONAL HENRILIO VALDIVIA
- UNHEVAL - HUÁNUCO

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

"La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023"

Autor(es):

Programa académico:

Administración



C.P.C. Julio V. Pardavé Brancaho
MATRICULA 14 - 1396

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

| FICHA DE VALIDACIÓN | | | | | | | | |
|--|--|------------|-----------|-------------|-----------|----------|-----------|---------------|
| TITULO: "La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonríele a la vida, Huánuco - 2023" | | | | | | | | |
| Variable 1: Calidad de servicio | | Relevancia | | Pertinencia | | Claridad | | Observaciones |
| Dimensión 1: Pilares de la calidad de servicio | | Cumple | No cumple | Cumple | No Cumple | Cumple | No cumple | |
| 1 | ¿Se realiza el monitoreo constante por parte de la gerencia a los empleados de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida? | | | ✓ | | | | |
| 2 | ¿Considera que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida está en constante innovación para sus clientes?. | | | ✓ | | | | |
| 3 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con la última tecnología del mercado para atender a sus pacientes? | | | ✓ | | | | |
| 4 | ¿Considera usted que es importante abordar a los pacientes en el pasillo para darle algunas indicaciones sobre su diagnóstico? | | | ✓ | | | | |
| 5 | ¿La Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida cuenta con un equipo de trabajo entrenado? | | | ✓ | | | | |
| | Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | | | ✗ | | | | |
| 1 | ¿Cree usted que el servicio brindado es lo correcto y los clientes se van satisfechos? | | | ✓ | | | | |
| 2 | ¿Se brinda una atención personalizada en cada etapa del tratamiento? | | | ✓ | | | | |
| 3 | ¿Cree que la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida valora la elección de los pacientes ante la competencia? | | | ✓ | | | | |
| 4 | ¿Toman en cuenta las necesidades por las que recurren los clientes y le brindan algo extra? | | | ✓ | | | | |
| | Variable 2: Satisfacción del Paciente | | | | | | | |
| | Dimensión 1 : Conocer el entorno competitivo | | | ✓ | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|--|--|--|
| 1 | ¿Logran llenar las expectativas de los pacientes? | ✓ | | | | | | |
| 2 | ¿La atención que se presta en la clínica cree que causa confianza a los pacientes? | ✓ | | | | | | |
| 3 | ¿Los pacientes se retiran conformes después del servicio extra brindado? | | | ✓ | | | | |
| Dimensión 2: Tipos de calidad de servicio | | | | | | | | |
| 1 | ¿Considera que se debería aumentar la prestación de servicios extras? | | | ✓ | | | | |
| 2 | ¿Están adoptando las últimas tendencias en ortodoncia? | | | ✓ | | | | |
| 3 | ¿Considera usted que siempre se brindó una oportuna información sobre el diagnóstico y tratamiento al paciente? | ✓ | | | | | | |
| 4 | ¿Cree usted que los pacientes logran diferenciar al personal de odontología con el personal asistencial? | | | ✓ | | | | |
| 5 | Considera que se encuentran totalmente capacitado para ejercer su función de médico dentista y/o asistente? | ✓ | | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que un mecanismo de seguimiento al paciente después de ser atendido en la clínica sería óptimo para brindarle atención sobre su recuperación? | ✓ | | | | | | |

Recomendaciones:

ESTAS ENCUESTAS SON APLICABLES PARA EL INFORME DE TESIS

Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg JULIO V. PARDAYÉ BRANCACHE DNI 22513816


C.P.C. Julio V. Pardayé Brancache
Nº MATRÍCULA 14 - 1295

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: JULIO V. PARDAVÉ BRANCACHO.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Sarita Justo Flores estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **"La calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la clínica médico dental sonrítele a la vida, Huánuco - 2023"** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,


Sarita Justo Flores

DNI: 43 852906

Anexo 04. Confiabilidad de instrumento

PRUEBA PILOTO PARA VERIFICAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO COEFICIENTE ALFA DE CONBACH

| ENCUESTADOS | ITEMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------|----------|------|---------|----------|------|----------|------|----------|----------|----------|----|----------|----------|------|----------|----|----------|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | |
| E1 | 6 | 6 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 6 | 101 |
| E2 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 3 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 96 |
| E3 | 6 | 5 | 6 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | 6 | 5 | 6 | 6 | 5 | 97 |
| E4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 6 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 5 | 90 |
| E5 | 6 | 5 | 5 | 4 | 6 | 4 | 6 | 4 | 3 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 | 6 | 5 | 91 |
| E6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 4 | 6 | 5 | 4 | 5 | 5 | 6 | 3 | 6 | 6 | 5 | 6 | 6 | 93 |
| VARIANZA | 0.25 | 0.333333 | 0.25 | 0.13889 | 0.222222 | 0.25 | 0.222222 | 0.25 | 1.888889 | 0.222222 | 0.222222 | 0 | 0.888889 | 0.222222 | 0.25 | 0.222222 | 0 | 0.222222 | |
| SUMATORIA DE VARIANZA | 6.05555556 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS | 14.22222222 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_T^2} \right]$$

| | | | |
|-----|--|---|--------------------|
| a: | Coeficiente de la confiabilidad del cuestionario | → | 0.607996324 |
| k: | Numero de items del instrumento | → | 18 |
| s1: | Sumatoria de las varianzas de los items | → | 6.05555556 |
| s2: | Varianza total del instrumento | → | 14.22222222 |

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|--------------------|-------------------------|
| 0.53 A MENOS | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

→ 0.607996324

Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias sociales)

La finalidad de este protocolo en ciencias sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar el investigador y usted se quedará con un ejemplar.

La presente investigación se titula LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO – 2023, y es dirigida por Justo Flores, Sarita, investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El objetivo principal de la investigación es: Determinar cómo se relaciona la Calidad de servicio y la Satisfacción del paciente en la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, Huánuco – 2023

Para ello se le pide el consentimiento de permitir que el personal (odontólogos y/o asistentes) de la Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida, formen parte de la investigación respondiendo un cuestionario que les tomará de 5 a 10 minutos.

La participación de los odontólogos y asistentes será voluntaria y anónima, ellos pueden decidir la interrupción de la encuesta si en caso les resulte incómodo, asimismo si tuviera alguna inquietud se encuentra con toda la autorización para exponer sus dudas y preguntas.

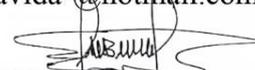
Al concluir la investigación usted tendrá el libre acceso a la investigación comunicándose con el siguiente número 979178125, en cuanto a los aspectos éticos puede comunicarse con el Comité de Ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si se encuentra de acuerdo con toda la información brindada, complete sus datos a continuación:

Nombre: Edgar Huauya Canchari

Fecha: 20-06-2023

Correo electrónico: Sonriealavida-@hotmail.com



Dr. Edgar Huauya Canchari
BOG DENT
GERENTE GENERAL

Firma del representante de la “Clínica Médico Dental Sonríele a la Vida”



Firma del investigador

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de Información



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

CARTA S/N - 2023- ULADECH CATÓLICA

SR.

DR. EDGAR HUAUYA CANCHARI

GERENTE DE LA " CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA - HUÁNUCO

Presente:

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El motivo de la presente tiene finalidad presentarme. Sarita Justo Flores, de la Carrera Profesional de Administración. Ciclo titulación quien solicita autorización para ejecutar. el proyecto investigación titulada " LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA CLÍNICA MÉDICO DENTAL SONRÍELE A LA VIDA, HUÁNUCO-2023 ".

Por este motivo, estaré muy agradecido que me brinde el acceso y las facilidades fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundara en beneficio de su organización. En espera su amable atención. quedo de usted.

Atentamente,



JUSTO FLORES SARITA

CS Escaneado con CamScanner

Dr. Edgar Huayya Canchari
BOG DENT
GERENTE GENERAL



HUAUYA CANCHARI EDGAR

Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)



UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Declaración Jurada

Yo, Zarita Justo Flores portador con DNI: 43852906, en calidad de investigador y responsable de la realización de encuestas de investigación de tesis en la empresa Clínico Medico Dental Sonriele a la Vida, ubicada en Jr. Ayacucho 675, solemnemente declaro y afirmo lo siguiente:

Que las encuestas de investigación de tesis realizadas en la empresa Clínico Medico Dental Sonriele a la Vida fueron llevadas a cabo de manera veraz, imparcial y objetiva, con el fin de obtener información precisa y relevante para el desarrollo de la investigación.

Que se solicitó y obtuvo el permiso del Gerente General de la empresa, Edgar Huauya Canchari, para realizar las encuestas en la Clínico Medico Dental Sonriele a la Vida, y que estas fueron tomadas con su total consentimiento y apoyo.

Que todos los datos recopilados a través de las encuestas fueron registrados y procesados de manera adecuada, garantizando la confidencialidad y la privacidad de los participantes, de acuerdo con las normativas y regulaciones vigentes en materia de protección de datos.

Que los resultados obtenidos a partir de las encuestas reflejan fielmente la percepción de los participantes en relación a los temas abordados en la investigación de tesis, específicamente en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en la Clínica.

Que no se realizaron modificaciones ni manipulaciones en los datos recopilados, preservando la integridad y autenticidad de la información obtenida durante el proceso de encuestas.

Que asumo la responsabilidad por la veracidad y precisión de los datos recopilados en las encuestas de investigación de tesis, así como de los resultados obtenidos y presentados en el informe final de la investigación.

En virtud de lo anteriormente expuesto, firmo la presente declaración jurada, comprometiéndome a cumplir con los principios éticos y profesionales que rigen la investigación científica, así como a respetar y salvaguardar la confidencialidad de la información obtenida durante las encuestas.

Fecha: 12/07/2023



Sarita Justo Flores

DNI: 43852906

CS Escaneado con CamScanner

Evidencias Fotográficas



FOTOGRAFIA 01: GERENTE GENERAL DE LA CLINICA MEDICO DENTAL SONRIE A LA VIDA



FOTOGRAFIA 02: ENCUESTA A LOS TRABAJADORES



FOTOGRAFIA 03: TRABAJADORES TURNO MAÑANA



FOTOGRAFIA 04: TRABAJADORES TURNO TARDE