



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA
ESPECIALIDAD DE CARIELOGIA Y ENDODONCIA**

**PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVAS DE LA CALIDAD DE
SERVICIO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA
ESPECIALIDAD DE CARIELOGIA Y ENDODONCIA DE
LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR – SEDE
CENTRO MEDICO NAVAL. 2013**

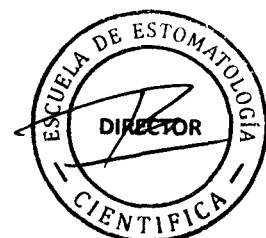
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN CARIELOGIA Y ENDODONCIA**

C.D. SANTIAGO MORÁN MORÁN

Asesor: Esp. CD. Jesús Velando Núñez

LIMA-PERÚ

2014



INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
I. INTRODUCCION	1
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
a) Formulación del problema	5
III. MARCO TEORICO	6
a) Demanda	6
b) Percepción	6
c) Calidad de servicios	7
d) Características demográficas	9
e) Escala Servqual	9
f) Antecedentes	11
III.1.- Justificación	16
IV. OBJETIVOS	18
IV.1.- General	18
IV.2.- Específicos	18
V. MATERIALES Y METODOS:	19
V.1.- Diseño del estudio	19
V.2.- Población	19
V.3.- Muestra	19

V.4.- Criterios de selección	20
a) Criterios de inclusión	20
b) Criterios de exclusión	20
V.5.- Operacionalización de variables	20
a) Cuadro de Operacionalización de variables	22
V.6.- Método, técnicas y procedimientos	24
V7.- Consideraciones ética	25
V8.- Plan de análisis	25
VI. RESULTADOS	27
VII. DISCUSIÓN	42
VII. CONCLUSIÓN	50
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
X. ANEXOS	57

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1:	28
Distribución de los pacientes encuestados en el Centro Medico Naval según sexo, edad, procedencia, categorías, tipo de atención, números de citas y sintomatología en el periodo de Julio a Octubre del 2013 Lima, Perú.	
TABLA 2:	29
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la percepción en el análisis de elementos tangibles en el Centro Medico Naval.	
TABLA 3:	30
Distribución de la calidad de los elementos tangibles en el Centro Medico Naval.	
TABLA 4:	31
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la percepción en el análisis de fiabilidad en el Centro Medico Naval.	
TABLA 5:	32
Distribución de la calidad de la fiabilidad en el Centro Medico Naval.	
TABLA 6:	33
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la percepción en el análisis de capacidad de respuesta en el Centro Medico Naval.	
TABLA 7:	34
Distribución de la calidad de la capacidad de respuesta en el Centro Medico Naval.	

TABLA 8:	35
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la percepción en el análisis de la seguridad en el Centro Medico Naval.	
TABLA 9:	36
Distribución de la calidad de la seguridad en el Centro Medico Naval.	
TABLA 10:	37
Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la percepción en el análisis de la empatía en el Centro Medico Naval.	
TABLA11:	38
Distribución de la calidad de la empatía en el Centro Medico Naval.	

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad de atención según la percepción y expectativa del paciente en el servicio de Endodoncia del Centro Médico Naval “Cirujano Santiago Mayor Távara”, brindada por los Alumnos de la Especialidad de Cariología y Endodoncia de la Universidad Científica del Sur, durante el periodo Julio-Octubre 2013. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 220 pacientes. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en el Servicio de Endodoncia del Centro Médico Naval “Cirujano Santiago Mayor Távara”, fue muy buena (95%), sin embargo de acuerdo a la expectativa del paciente fue bueno (80%). Asimismo, el nivel de la calidad de atención de los pacientes según la dimensión de tangibilidad fue de modesta-alta, y las demás dimensiones en promedio global fueron satisfactorias. Este trabajo de investigación ha permitido identificar, según la Escala Servqual que el resultado de las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los alumnos de la Especialidad de Cariología y Endodoncia de la Universidad Científica del Sur, son mayores que las expectativas de acuerdo al cuestionario predominando el calificativo de: muy bueno.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción, Percepción, Expectativas.

SUMMARY

The objective of this research is to evaluate the quality of care as perceived patient expectation and service Endodontic Naval Medical Center "Surgeon Santiago Mayor Távara " provided by the students and the Specialty of Endodontic Cariología Scientific University South , during the period July to October 2013 . SERVQUAL scale adapted to the dental field to measure the quality of service, by the difference between expectations and satisfaction was used. The study is observational, transversal and descriptive. The sample consisted of 220 patients. It was concluded that the level of quality of care as perceived by the patient in the Medical Service Endodontic Naval Scepter " Surgeon Távara Mayor Santiago " was very good (95 %), however according to the expectation of the patient was good (80 %) . Similarly, the level of quality patient care according to the dimension of tangibility was modest to high, and the other dimensions in global average were satisfactory. This research has identified as Scale Servqual the result of perceptions of patients about the quality of care provided by students of the Specialty of Endodontic Cariología and Scientific University of the South , are greater than expectations according to the questionnaire dominate the adjective : very good.

Keywords: Quality of Service, Satisfaction, Perceptions, Expectations.