

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**



TESIS

**Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la
Universidad San Martín – Filial Chiclayo**

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la
Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria

Investigador: Lecca González, Maribel

Asesor: Campos Ugaz, Walter Antonio

Lambayeque- Perú

2021

**Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la
Universidad San Martín – Filial Chiclayo**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de
la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria

Bach. Maribel Lecca González
Investigador

Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Presidente

Dra. Doris Nancy Díaz Vallejos
Secretario

Msc. Elmer Llanos Díaz
Vocal

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Maribel Lecca González investigador principal, y Dr. Walter Antonio Campos Ugaz asesor del trabajo de investigación “Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, Enero, 2021.

Bach. Maribel Lecca González
Investigador principal

Dr. Walter Antonio Campos Ugaz
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, porque sin Él, nada de esto hubiera sido posible.

A la memoria de mis padres, pilares fundamentales en mi vida.

A mi familia, por su apoyo incondicional y por su comprensión

AGRADECIMIENTOS

A: la Facultad de Odontología de la USMP

A: Mis colegas y amigos.

ÍNDICE

Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Resumen/abstract	x
Introducción.....	1
Capítulo I. Diseño teórico (si es pertinente)	5
1.1. Referentes teóricos del modelo teórico	5
1.1.1. Teoría General de la Administración	5
1.1.2. Teoría de la Calidad	5
1.1.3. Dimensiones de la Calidad	6
1.2. Diseñar las relaciones y funciones del modelo	7
Capítulo II. Métodos y materiales.....	8
2.1. Tipo de investigación	8
2.2. Diseño de investigación	8
2.3. Población y muestra	9
2.4. Criterios de inclusión	9
2.5. Instrumento de recolección de datos.....	9
2.6. Materiales y equipos	9
2.7. Caracterización de la muestra	10
Capítulo III. Resultados y discusión	11
3.1. Resultados	11
3.2. Discusión.....	17
3.3. Propuesta.....	18
Capítulo IV. Conclusiones	22
Capítulo V. Recomendaciones.....	23
Bibliografía referenciada	24
Anexos.....	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de confiabilidad	9
Tabla 2 Apreciación de calidad según la dimensión confiabilidad en la Clínica Odontológica	11
Tabla 3 Apreciación de calidad según la dimensión responsabilidad en la Clínica Odontológica ...	12
Tabla 4 Apreciación de calidad según la dimensión seguridad en la Clínica Odontológica	12
Tabla 5 Apreciación de calidad según la dimensión empatía en la Clínica Odontológica.....	13
Tabla 6 Apreciación de calidad según la dimensión bienes tangibles en la Clínica Odontológica ...	14
Tabla 7 Apreciación de calidad de la Clínica Odontológica	14
Tabla 8 Prueba Chi- cuadrado	15
Tabla 9 Resumen de la opinión de expertos sobre la propuesta	21

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo teórico de la propuesta	7
Figura 2 Diagrama teórico-funcional de la propuesta.....	20

RESUMEN

La investigación se realizó porque es necesario evaluar de manera permanente la calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín (USMP) – Filial Chiclayo. Este trabajo ayuda a mejorar la gestión institucional considerando las posiciones del recurso humano, situando la toma de decisiones y las estrategias corporativas que permitan crear un contexto propicio, para perfeccionar el servicio. El objetivo principal, evaluar la calidad de los servicios de atención en la clínica. La investigación fue de tipo no experimental, transversal, básica, de nivel descriptivo y cuantitativo. Las conclusiones fueron, que existe una apreciación favorable de la calidad del servicio de la clínica así como de sus factores que fueron, responsabilidad, confiabilidad, seguridad, bienes tangibles y empatía. Las consecuencias de la encuesta Servqual, se consiguió una media de 5.98 de apreciación en bienes intangibles y exigua de 5.21 correspondiente a la percepción de confiabilidad. La calidad de prestación considerando las extensiones: fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, es favorable.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Clínica Odontológica, percepción.

ABSTRACT

The research was carried out because there is an urgency to permanently evaluate the quality of the care services in the Dental Clinic of the San Martín University (USMP) - Chiclayo Branch. This work helps to improve institutional management considering the positions of human resources, placing decision-making and corporate strategies that allow the creation of a favorable context, to improve the service. The main objective, to evaluate the quality of the care services in the clinic. The research was non-experimental, transversal, basic, descriptive and quantitative. The conclusions were that there is a favorable appreciation of the quality of the clinic's service as well as its factors, which were responsibility, reliability, security, tangible assets and empathy. The consequences of the Servqual survey, a maximum average of 5.98 of appreciation in intangible assets was achieved and a meager of 5.21 corresponding to the perception of reliability. The quality of service considering the extensions: reliability, security, tangible elements, responsiveness, empathy, is favorable..

KEYWORDS: Quality of service, Dental Clinic, perception.

INTRODUCCIÓN

La calidad es una característica elemental en cualquier ámbito, debido a que garantiza tener clientes satisfechos fidelizados, asimismo permite diferenciar en el mercado a las empresas y organizaciones tanto públicas como privadas, ya sea por sus productos o servicios que ofrecen, como es el caso de las clínicas odontológicas.

La calidad en estomatología es un factor trascendental para generar bienestar en las personas, por eso López y Pérez (2014) afirman que, en Cuba, se tiene un programa de atención estomatológica, cuyo propósito es congrega las labores de salud basadas en intenciones y objetivos, encaminadas a conservar al individuo sano. Determinadas estas en las influencias de Salud Pública Cubana para el 2015.

Vásquez et al. (2016) manifiestan que en Chile lo que concierne a la noción de satisfacción acarrea claramente a esbozar la subjetividad del tema, y que disputa la posibilidad de convertir las diferentes sensaciones de los beneficiarios en un caso que sea perceptible, viable y verosímil.

Según Manrique-Guzmán, Manrique-Chávez, Chávez-Reátegui & Manrique-Chávez (2018) la calidad es un vocablo muy extenso que debe estimar, entre otros aspectos, afines a la calidad práctica de los ordenamientos clínicos.

A nivel internacional se encontraron los siguientes antecedentes

Ardila y Murcia (2018) en su tesis, planteó como objetivo general, identificar la perspicacia que conservan los consumidores de los servicios odontológicos con relación a la atención ofrecida por el estudiante. Concluyeron que los pacientes interrogados poseyeron una perspicacia propicia al cuidado ofrecido por los alumnos del VIII, IX y X ciclo de odontología, concretamente en el elemento interacción del alumno con el paciente y puede ser rectificada por el sexo del alumno”.

Encalada (2012) realizó una investigación en el cual determinó el nivel de satisfacción de los beneficiarios del servicio de odontología del Centro De Salud No. 8 Cotocollao (Quito). Concluyó que sólo el 55% estaban satisfechos, proponiendo la mejora de las quejas, oportunidades y sugerencias, contribuyeron con su investigación para la programación de la intervención. Las consecuencias de la valoración activa y metódica manifiestan que operaciones perfeccionadas con la colaboración agrupada son competentes de inducir permutas significativas en la Calidad de la Atención”.

Morales (2014) en la tesis, planteó como objetivo general, establecer la calidad de los servicios odontológicos que ofrece el Centro de Salud de Lasso. Concluyó que, la mayoría de beneficiarios, se consideran contentos, en relación de la subestructura actual, equipamiento, facilidad a los turnos y confianza. Se asemeja que se halla en el servicio de admisión, pues una buena proporción de beneficiarios no les agrada el trato que adoptan en el mismo”.

A nivel nacional

Según Espejo (2018) en la tesis, planteó, valorar la calidad de servicio en el cuidado odontológico Concluyó que, se halló que la calidad de prestación en el cuidado odontológico de pacientes que asisten a la clínica es superior que la calidad de prestación en el 2017.

Gonzales (2016) estableció la calidad de cuidado odontológico y satisfacción observada por los pacientes que van a ser atendidos en los servicios odontológicos del el E.S I-4 Castilla 2016. Concluyó que, el grupo que mostró mayor afluencia en el cuidado odontológico en mayormente es femenino con nivel educativo secundaria completa, la afluencia son de 2 a 3 citas al año, con mayor rutina de citaciones en extracción dental y revelando que la calidad de cuidado y complacencia dental es promedio. Refuta la suposición que esboza mostrando

algunas dimensiones son inadecuadas, admitiendo que existe una relación regular – media entre la calidad de cuidado y complacencia odontológica.

Según Chávez (2016) en la tesis, planteó como objetivo general, valorar la calidad de cuidado en el servicio de odontología de la USMP, Lima 2016”. Concluyó que, el período de expectativa está entre las cuantificaciones señalados (< a 15 minutos); sin embargo, el período de cuidado fue en un tiempo mayor a 3 horas, los pacientes opinaron su satisfacción. El horizonte de bienestar es elevado, alcanzando superar las dificultades de beneficiarios externos, pues la gran totalidad de los pacientes declaró su eminente complacencia por el servicio admitido y destacó que al final del procedimiento se aislaron con alejamiento de dolencia.

A nivel regional

Según Carrera (2017) en su tesis, planteó el objetivo general, establecer la correlación entre las variables de estudio; concluyendo que el 76.6% están insatisfechos y coexiste una correlación explicativa (Chi cuadrado: $\chi^2 = 3,84$) entre variables satisfacción y calidad de atención, la cual es significativa.

Según Bustamante (2015) en la tesis, planteó establecer las dimensiones de satisfacción de pacientes. Encontrando un nivel alto de satisfacción de los usuarios, existiendo deficiencia (41.43%) por los precios.

Bardales (2016) estudió la calidad de la asistencia observada según los beneficiarios. Concluyendo que el 67% se encuentra satisfecho y el 15% se supone muy satisfecho, estos acuerdos corresponden a que el servicio recibido es similar al esperado y son afectadas por las extensiones como la empatía, por todo lo que hay la perspicacia que los expertos son excelentes en su particularidad, y poseen una gran aplicación específica y prolija a todos los pacientes, pero requiere más relación con los beneficiarios y más energía considerada”.

La USMP FN, cuenta con una clínica odontológica que ofrece diversos servicios de salud bucal a las personas, contribuyendo a su bienestar; para ello cuentan con una infraestructura adecuada, con equipos y tecnología moderna, profesionales odontólogos capacitados, sin embargo en el último año se observa demora en los procesos de atención y entrega oportuna de los trabajos que los pacientes requieren, debido a que existe demora en la compra de los insumos dado que son enviados desde Lima; lentitud en el proceso de atención a los pacientes, ello viene generando que la clínica haya experimentado una disminución del número de atenciones en un 20%, en relación al año anterior.

Ante esta situación se planteó el siguiente problema principal ¿cuál es la calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo?; el objetivo general fue evaluar la calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo y como objetivos específicos determinar el nivel de calidad según sus dimensiones responsabilidad, confiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles; la hipótesis planteada, es que la calidad de los servicios de la clínica es favorable.

El esquema capitular: El Capítulo I. Diseño teórico. Capítulo II. Métodos y materiales. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV. Discusión. Finalmente, se plantearon conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

I. CAPITULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Referentes teóricos del modelo teórico.

1.1.1. Teoría General de la Administración (TGA)

Según Chiavenato (2007) afirma que: La TGA asimila la dirección de las estructuras. En situación de los aspectos de cada estructura, el director precisa maniobras, determina circunstancias, calcula los caudales, proyecta su reunión, enmienda dificultades y forma creaciones y capacidad”.

A las organizaciones les corresponden ser adaptable a los segmentos y en comunicación con el intermedio que admita lograr concluyentes metas" (Segredo, 2016).

1.1.2. Teoría de la Calidad

Actualmente, la calidad tiene una diversidad de definiciones, así tenemos que la Norma Internacional ISO 9000 (2005) la relaciona con un conjunto de características que una entidad que tiene la capacidad de brindar un servicio o un producto debe garantizar la satisfacción a ciertas necesidades que se encuentran implícitas o explícitas al momento de ofrecerlos a un cliente o usuario que lo exige. Por su parte la Real Academia Española, indica que es una “característica o grupo de características propias de un objeto” que lo diferencia y que puede ser mejor, igual o peor (RAE, 2020).

Mayo, Loredó y Reyes (2015) precisan acerca de la calidad que, las nociones hipotéticas aproximan de la calidad ha evolucionado. Por ello, han concordado en igualar cuatro etapas genéricamente en la maniobra de noción de calidad y su misión que se resumen en inspección, control estadístico, refuerzo y mandato total de la calidad.

Según Hernández, Barrios y Martínez (2018) el concepto de calidad ha evolucionado, para Deming (1986), la calidad radica en convertir las escaseces y expectativas en cimiento del cliente de modo conmensurable, siendo la única ruta para trazar y desplegar productos que el cliente estará preparado a pagar, consiguiendo así su colmada complacencia.

Acerca de la calidad de servicio, Gallardo & Reynaldos (2014) concluyeron que: La caracterización de expectativas y discernimientos de los beneficiarios es fundamental en salud, el MINSA traza esta incierta como un reto subrayando la

insuficiencia de la afiliación de estos argumentos en la alineación de los expertos del área de salud.

1.1.3. Dimensiones de la Calidad

Larrea (1991) señala que la calidad de servicio es lo que el consumidor percibe frente a lo que el espera recibir (p.77), de manera similar Stanton, Etzel y Walker (2004) señalan que existen dos características que las organizaciones, tienen que considerar si desean ser diferentes de las demás; en primer lugar la calidad no es definida por la organización, sino es el consumidor quién evalúa y en segundo lugar que esta evaluación la realizan de acuerdo a lo que ellos esperan recibir frente a lo recibido (p.350).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) determinaron que un cliente cuando valora un servicio lo hace en función a cinco dimensiones:

Fiabilidad o confiabilidad: Está relacionada con la percepción que tienen las personas sobre el cumplimiento de las características del servicio que indica ofrecer para no perder credibilidad.

Capacidad de respuesta: También denominada responsabilidad se relaciona con la forma en como la organización responde en determinados momentos de demanda. Donde los clientes exigen rapidez en la atención.

Seguridad: las organizaciones deben hacer sentir a sus clientes que son seguras en todos los aspectos, lo que generará confianza.

Empatía: Los clientes y usuarios exigen ser atendidos de manera personalizada, siendo amables y entendiendo su necesidad e identificándose con ella.

Elementos o bienes tangibles. Esta dimensión está relacionada con lo que puede observar de la organización al momento de recibir el servicio (equipos, personal, materiales, instalaciones físicas, etc.)

Estas dimensiones indicarían que las organizaciones deben de brindar información acorde a lo que ofrecen y ser coherentes en ello, para lograr consumidores fidelizados.

1.2. Diseño de las relaciones y funciones del modelo.

Se propone un diseño basado en el ciclo PHVA de mejora continua, para ello se tiene en cuenta el objetivo, los logros que se quieren alcanzar, con una participación activa tanto de la universidad que asigna recursos necesarios para lo que se va a implementar, la Clínica Odontológica que va a implementar sus procesos, buscando en todo momento satisfacer a los clientes de la Clínica.

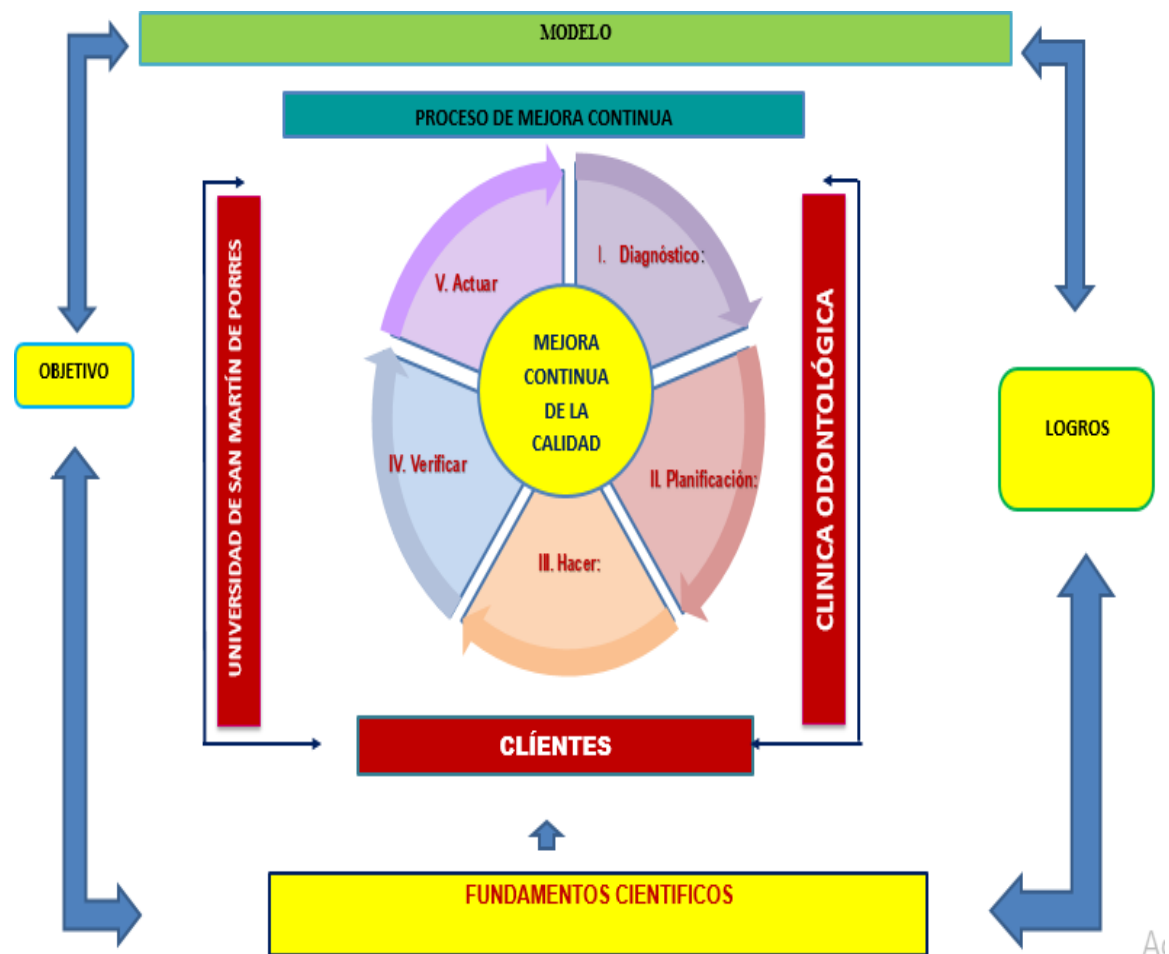


Figura 1 Modelo teórico de la propuesta

II. CAPÍTULO II. MÉTODOS Y MATERIALES.

2.1. Tipo de Investigación

El estudio es básico, transversal, de nivel descriptivo, cuantitativo y de diseño no experimental, “considerando que la indagación no experimental, se realiza sin la acción intencionada de variables, se aprecian anómalos para examinarlos” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015).

El método es inductivo, para instituir la generalización de los resultados, el método analítico, para examinar y normalizar los datos de la situación y de la plataforma hipotética acreditada y el método deductivo, para instituir la recapitulación de las referencias, hipótesis de las circunstancias, hipótesis y preparación de las representaciones.

2.2. Diseño de la Investigación

Los diseños transaccionales (transversales) son exámenes que coleccionan datos en un instante ideal (Hernández, Fernández, y Baptista, 2015).

$$M \longrightarrow O(X)$$

Donde:

M = es la muestra de estudio

O = es la medición de la muestra de estudio

X = es la variable observada (Calidad del servicio)

2.3. Población y muestra

La Población está conformada por 125 personas que asistieron a la Clínica Odontológica, durante los meses de octubre y noviembre del 2019.

La muestra para el estudio es igual a la población (muestra censal), debido a que la población es finita.

2.4. Criterio de inclusión

Como criterio de inclusión, se consideró a los pacientes mayores de 18 años, en condición física adecuada y que acepten participar libremente.

2.5. Instrumento de recolección de datos

Los datos se recogieron empleando operaciones normalizados de modo que a cada individuo se le expresan las idénticas preguntas en más o menos la idéntica forma. La encuesta es medida con la escala de SERVPERF.

Tuvo 21 preguntas, divididas en 5 dimensiones, escala Likert (del 1 al 7), a partir de extremadamente malo a extremadamente bueno.

El instrumento presentó un alfa de Cronbach de ,871, que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 1 Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.878	21

Fuente: Cuestionario aplicado.

2.6. Materiales y equipos

Como equipos y materiales de recolección de datos, se utilizaron una computadora personal, papel en el cual se imprimió las encuestas y para el procesamiento y análisis de datos, se usó el análisis estadístico, para ello se codificó las respuestas se registró en una hoja Excel, posteriormente para el procesamiento se realizó mediante el software SPSS V. 25, presentando los resultados en tablas de frecuencias, asimismo se utilizó la estadística inferencial.

2.7. Caracterización de la muestra

Las principales características de los participantes en el estudio fue que 82 (65,6%) fueron mujeres y 43 (34,4%) fueron varones; en cuanto a la edad, el 13,6% (17) tiene entre 18 a 25 años; el 21,6% (27) tiene entre 25 a 35 años; el 25,6% (32) y el 39,2% (49) tiene más de 45 años.

III. CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1.RESULTADOS

Tabla 2 Apreciación de calidad según la dimensión confiabilidad en la Clínica Odontológica

Ítem	Mínimo	Máximo	Media
La Clínica Odontológica cuando promete algo en un tiempo determinado, lo cumple	2	7	4.52
La Clínica Odontológica muestra sincero interés por resolverlo.	2	7	5.00
La Clínica Odontológica desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	3	7	5.04
La Clínica Odontológica proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo	4	7	5.72
La Clínica Odontológica mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios	4	7	5.76
Total Promedio	3.00	7.00	5.21

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Podemos observar que el promedio máximo es de 5.76 respecto al mantenimiento de la información a los pacientes sobre el momento que se va a desempeñar el servicio mientras que el menor promedio 4.52 respecto al cumplimiento de la clínica odontológica de lo prometido en un tiempo determinado.

Tabla 3 Apreciación de calidad según la dimensión responsabilidad en la Clínica Odontológica.

Ítem	Mínimo	Máximo	Media
Los odontólogos de la Clínica Odontológica le brindan el servicio con prontitud	3	7	5.64
Los odontólogos de la Clínica Odontológica siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	4	7	5.80
Los odontólogos de la Clínica Odontológica nunca estas demasiado ocupados para no atenderlo	3	7	5.64
Total Promedio	3.33	7.00	5.69

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Podemos observar que el promedio máximo es de 5.80 respecto a la disposición a ayudar de los odontólogos mientras que el menor promedio 5.64 respecto a si los odontólogos de la clínica brindan el servicio con prontitud.

Tabla 4 Apreciación de calidad según la dimensión seguridad en la Clínica Odontológica

Ítem	Mínimo	Máximo	Media
El comportamiento de los odontólogos de la Clínica Odontológica le inspira confianza	4	7	5.76
Se siente seguro al realizar transacciones con la Clínica Odontológica	3	7	5.84
Los odontólogos de la Clínica Odontológica lo tratan siempre con cortesía	5	7	5.96
La Clínica Odontológica cuenta con el conocimiento para responder sus consultas	4	7	6.12
Total Promedio	4.00	7.00	5.92

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Podemos observar que el promedio máximo es de 6.12 respecto a si tienen conocimiento para manifestar consultas por parte de los pacientes mientras que el menor promedio 5.76 respecto a si el comportamiento de la clínica odontológica le inspira confianza.

Tabla 5 Apreciación de calidad según la dimensión empatía en la Clínica Odontológica.

Ítem	Mínimo	Máximo	Media
La Clínica Odontológica brinda atención individual	3	7	5.48
La clínica Odontológica cuenta con doctores que le brindan atención personalizada	4	7	5.88
La clínica Odontológica se preocupa de cuidar los intereses de usted	4	7	5.76
Los odontólogos de la Clínica Odontológica entienden sus necesidades específicas	4	7	5.76
Total Promedio	3.75	7.00	5.72

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Podemos observar que el promedio máximo es de 5.76 respecto a si se preocupan por cuidar los intereses de los pacientes y entienden sus necesidades mientras que el menor promedio 5.48 respecto a si brindan atención individual.

Tabla 6 Apreciación de calidad según la dimensión bienes tangibles en la Clínica Odontológica.

Ítem	Mínimo	Máximo	Media
La apariencia de los equipos de la clínica Odontológica es moderna	4	7	6.24
Las instalaciones físicas de la clínica Odontológica son visualmente atractivos	4	7	5.72
La presentación de los odontólogos de la Clínica Odontológica es buena	4	7	5.84
Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la Clínica Odontológica son visualmente atractivos	5	7	6.08
Los horarios de actividades de la Clínica Odontológica son adecuados	4	7	6.00
Total Promedio	4.20	7.00	5.98

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Podemos observar que el promedio máximo es de 6.08 respecto a si los materiales incorporados al servicio de la clínica son atractivos visualmente, mientras que el menor promedio es 5.72.

Tabla 7 Apreciación de calidad de la Clínica Odontológica

Dimensión	Mínimo	Máximo	Media
Confiabilidad	3.00	7.00	5.21
Responsabilidad	3.33	7.00	5.69
Seguridad	4.00	7.00	5.92
Empatía	3.75	7.00	5.72
Bienes Tangibles	4.20	7.00	5.98

Fuente: Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Se alcanzó una media máxima de 5.98 de apreciación en bienes intangibles y mínima de 5.21 conveniente a la apreciación de confiabilidad; determinándose en promedio 5.704, lo que indica que la calidad es favorable.

Tabla 8 Prueba Chi- cuadrado

Item	Chi-cuadrado	gl	Sig. asintótica
La Clínica Odontológica cuando promete algo en un tiempo determinado, lo cumple	7,880 ^a	5	0.163
La Clínica Odontológica muestra sincero interés por resolverlo.	9,320 ^a	5	0.097
La Clínica Odontológica desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	7,600 ^b	4	0.107
La Clínica Odontológica proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo	1,720 ^c	3	0.632
La Clínica Odontológica mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios	2,360 ^c	3	0.501
Los odontólogos de la Clínica Odontológica le brindan el servicio con prontitud	6,000 ^b	4	0.199
Los odontólogos de la Clínica Odontológica siempre se muestran dispuestos a ayudarlo	5,560 ^c	3	0.135
Los odontólogos de la Clínica Odontológica nunca estas demasiado ocupados para no atenderlo	10,800 ^b	4	0.029
El comportamiento de los odontólogos de la Clínica Odontológica le inspira confianza	4,280 ^c	3	0.233
Se siente seguro al realizar transacciones con la Clínica Odontológica	10,800 ^b	4	0.029
Los odontólogos de la Clínica Odontológica lo tratan siempre con cortesía	1,040 ^d	2	0.595
La Clínica Odontológica cuenta con el conocimiento para responder sus consultas	8,120 ^c	3	0.044
La Clínica Odontológica brinda atención individual	14,000 ^b	4	0.007
La clínica Odontológica cuenta con doctores que le brindan atención personalizada	5,240 ^c	3	0.155
La clínica Odontológica se preocupa de cuidar los intereses de usted	3,960 ^c	3	0.266
Los odontólogos de la Clínica Odontológica entienden sus necesidades específicas	1,400 ^c	3	0.706
La apariencia de los equipos de la clínica Odontológica es moderna	11,960 ^c	3	0.008
Las instalaciones físicas de la clínica Odontológica son visualmente atractivos	4,600 ^c	3	0.204
La presentación de los odontólogos de la Clínica Odontológica es buena	8,120 ^c	3	0.044
Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la Clínica Odontológica son visualmente atractivos	1,520 ^d	2	0.468
Los horarios de actividades de la Clínica Odontológica son adecuados	10,040 ^c	3	0.018

Fuente. Cuestionario aplicado.

Interpretación:

Conforme a la prueba utilizada (Chi-cuadrado) podemos observar que en la mayoría de los ítems podemos determinar que la frecuencia observada de la apreciación de calidad de los servicios es igual a la frecuencia esperada de dicha percepción, por lo que se determina que la calidad es favorable.

3.2. DISCUSIÓN

En la investigación, se determinó la calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la USMP FN, mediante cinco dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) quienes indican que el servicio percibido está en función de la seguridad, la responsabilidad, los bienes tangibles, la fiabilidad y la empatía.

Los resultados muestran que la Clínica mantiene informado a los pacientes durante todo el proceso de atención, los profesionales muestran interés en apoyarlos y resolver sus problemas, atendiéndoles con prontitud y tienen un trato cordial, amable y cortés por parte de los odontólogos de la Clínica, resuelven sus inquietudes o consultas, brindándoles confianza lo que les hace sentirse seguros; también indican que la infraestructura y los equipos son modernos y visualmente atractivos y el personal tiene una presentación adecuada.

Estas afirmaciones contribuyen a tener una imagen positiva de la clínica y se refleja en la prueba utilizada (Chi-cuadrado), en la que se puede observar que en la mayoría de los ítems la frecuencia observada de la apreciación de calidad de los servicios es igual a la frecuencia esperada de dicha percepción, lo cual coincide con los resultados de Ardila y Murcia (2018), quienes afirman que, pacientes interpelados tuvieron una apreciación optimista en concordancia al cuidado ofrecido por los alumnos de odontología.

Sin embargo, la investigación difiere de los resultados de Morales (2014), quien afirma que, no se cuenta con procesos concretos para la vigilancia de beneficiarios en la prestación de odontología, que obstaculiza el bosquejo de itinerarios de monitoreo de acciones proyectadas.

3.3. Propuesta

Presentación

La propuesta busca contribuir a mejorar la calidad de la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Filial Chiclayo, basado en la mejora continua (Ciclo PHVA) o Ciclo Deming.

Objetivo General

Proponer un modelo para mejorar la Calidad de la Clínica Odontológica de la USMP Filial Chiclayo.

Objetivos Específicos

- Implementar el ciclo PHVA en la Clínica Odontológica.
- Generar una cultura orientada a la calidad y a la mejora continua
- Implementar indicadores de gestión en la Clínica.

Fundamentación

La propuesta se fundamenta en los principios de la calidad, en el cual toda institución debe ser eficiente y efectiva, pero sobretodo debe ofrecer un servicio de calidad a todos sus clientes o usuarios.

Para lograrlo debe orientar sus procesos, asignar recursos, capacitar a su personal, implementar indicadores de resultados, pero sobretodo debe generar una cultura de calidad de todos los miembros, en el cual se brinde un servicio que satisfaga a sus clientes, es por ello que la propuesta se basa en los fundamentos de la calidad, que según la ISO 9000 (2015) es la capacidad de brindar un servicio o un producto debe garantizar la satisfacción a ciertas necesidades que se encuentran implícitas o explícitas al momento de ofrecerlos a un cliente o usuario que lo exige, asimismo tomando como base a E. Deming, que señala que la calidad es un proceso de mejora continua en el cual se establece el ciclo PHVA.

Fases

1. Diagnóstico

Establecer instrumentos de diagnóstico de calidad: Encuestas, entrevistas

2. Planificación

- Elaborar el Plan estratégico (Misión, Visión y Objetivos Estratégicos)
- Elaborar el Plan Operativo

3. Hacer

- Mejorar los Procesos y definir indicadores de medición
- Capacitar al personal de la Clínica
- Implementar un plan de mantenimiento preventivo
- Implementar un plan de marketing
- Implementar un sistema de registros de datos de clientes
- Firmar Alianzas estratégicas y convenios

4. Verificar

- Evaluar el nivel de calidad de la clínica
- Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes y del personal de la Clínica
- Evaluar la eficacia y la eficiencia de la Clínica
- Realizar el seguimiento expost a los clientes

5. Actuar

- Identificar los cuellos de botella e implementar los planes de mejora

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

Fases	Actividad	Mes							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Diagnóstico	Establecer instrumentos de diagnóstico de calidad:								
Inicial	Encuestas, entrevistas								
Planear	Elaborar el Plan estratégico (Misión, Visión y								
	Objetivos Estratégicos)								
	Elaborar el Plan Operativo								
	Mejorar los Procesos y definir indicadores de gestión.								
Hacer	Capacitar al personal de la Clínica								
	Implementar un plan de mantenimiento preventivo								
	Implementar un plan de marketing								
	Implementar un sistema de registros de datos de								
Verificar	clientes								
	Firmar Alianzas estratégicas y convenios								
	Evaluar el nivel de calidad de la clínica								
	Evaluar el nivel de satisfacción tanto de clientes como								
	del personal de la Clínica								
	Evaluar la efectividad de la Clínica								
	Realizar el seguimiento expost a los clientes								

Actuar Identificar los cuellos de botella e implementar los planes de mejora



PRESUPUESTO.

Actividad	Sub Total (s/.)
Establecer instrumentos de diagnóstico de calidad: Encuestas, entrevistas	100.00
Elaborar el Plan estratégico (Misión, Visión y Objetivos Estratégicos)	250.00
Elaborar el Plan Operativo	250.00
Mejorar los Procesos y definir indicadores de gestión.	1200.00
Capacitar al personal de la Clínica	500.00
Implementar un plan de mantenimiento preventivo	2000.00
Implementar un plan de marketing	1200.00
Implementar un sistema de registros de datos de clientes	1200.00
Firmar Alianzas estratégicas y convenios	500.00
Evaluar la calidad de la clínica	250.00
Evaluar el nivel de satisfacción tanto de clientes como del personal de la Clínica	250.00
Evaluar la efectividad de la Clínica	250.00
Realizar el seguimiento expost a los clientes	200.00
Identificar los cuellos de botella e implementar los planes de mejora	200.00
Total	8 350.00

GRAFICO – MODELO PROPUESTO

A continuación se presenta el diagrama del Modelo que resume la propuesta



Figura 2 Diagrama teórico-funcional de la propuesta

Validación de la Propuesta

La propuesta fue validada por tres expertos.

A continuación se realiza un resumen de la validación de expertos (ver Anexo 4):

CATEGORIA				
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Tabla 9 Resumen de la opinión de expertos sobre la propuesta

Item	Evaluación del experto			Conclusión		
	E 1 Dr.	E 2 Dr.	E 3 Mg.	E 1 Dr.	E 2 Dr.	E 3 Mg.
La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	5	5	5	La propuesta se aprueba, se ha encontrado de forma precisa bien planteada	Se aprueba la propuesta pues se encontró bien definida	La presente propuesta es aprobada por estar correctamente diseñada y explícita
La conceptualización de la propuesta es pertinente.	5	5	5			
Formulada en relación a los objetivos planteados.	5	5	5			
La justificación contempla aspectos relevantes.	5	5	5			
Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	5	5	5			
La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	5	5	5			
Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	5	5	5			
Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	5	5	5			
El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	5	5	5			

V. CAPITULO IV. CONCLUSIONES

- La Clínica tiene una evaluación positiva de los servicios que ofrece, dado que mantiene informado a los pacientes, existe interés de los profesionales en resolver los diversos problemas, la atención es rápida, reciben un trato cordial y brindan confianza, las prótesis son hechas con material de calidad y el servicio es ofrecido en una infraestructura y equipos modernos, visualmente atractivos con una adecuada presentación del personal.
- La calidad de servicios de atención en la Clínica Odontológica analizada es favorable, con un promedio de 5.704.
- El nivel de calidad del servicio de la Clínica Odontológica de la USMP FN, según sus dimensiones es favorable, determinándose que la confiabilidad presenta un promedio de 5.21; la responsabilidad 5.69; la seguridad 5.92; empatía 5.72 y bienes tangibles 5.98.

VI. CAPITULO V: RECOMENDACIONES

- A la Administración de la Clínica Odontológica, se le recomienda continuar monitoreando la calidad de servicios de atención en la Clínica Odontológica.
- Al Personal de la Clínica, continuar atendiendo a los pacientes dentro del tiempo establecido de tolerancia y darle toda la información pertinente.
- Al personal continuar brindando un servicio de calidad en las diferentes dimensiones evaluadas para que los pacientes sean fidelizados.
- A la Administración se le recomienda implementar el modelo propuesto.

BIBLIOGRAFÍA REFERENCIADA.

- Ardila, A. y Murcia, H. (2018). Percepción del paciente en relación a la atención brindada por el estudiante de odontología en las clínicas de la Facultad De Odontología De La Universidad De Cartagena. (Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena). Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/6399/1/TESIS%20FINAL%202018.pdf>
- Bardales, Y. (2016). Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro De Salud Mórrope Periodo Noviembre - Diciembre 2013. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/815/1/TL_BardalesPeralesYhesica.pdf
- Bustamante, W. (2015). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>
- Carrera, A. (2017). Satisfacción del paciente y calidad de atención en el Consultorio De Odontología Del Centro Médico Militar De Lambayeque – 2017. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwje1ZT7zf3hAhUGqlkKHXZdAR4QFjAJegQIARAC&url=http%3A%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUCV%2F22098%2Fcarrera_ja.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw07s5G98aweAbNBisPpl0uy
- Chávez, C. (2016). Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad De San Martín De Porres Lima 2016. (Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres). Recuperado de www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1/CHAVEZ_CA.pdf
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill. 7ª Ed.
- Encalada, S. (2012). Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología del Centro De Salud No. 8 Cotocollao Msp

En Los Grupos Cubiertos Por La Ley De Maternidad Gratuita Y Atención A La Infancia En El Marco Del Plan Nacional De Salud Bucal. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9382/Tesis%20Mejoramiento%20Calidad%20de%20Atención%20con%20énfasis%20en%20satisfacción%20de%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espejo, D. (2018). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín De Porres En El Año 2017. (Tesis de pregrado, Universidad Peruana Cayetano Heredia). Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.

Gonzales, O. (2016). Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 De Castilla Durante El Año 2016. (Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas). Recuperado de http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/5/T059_47483711_T.pdf

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169-185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>

Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio*. España: Díaz de Santos S.A

López, Y. & Pérez, L. (2014). Calidad de los servicios de ortodoncia. *Gaceta Médica Espirituana*, 16(3), 01-08. Recuperado en 02 de mayo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212014000300021&lng=es&tlng=es.

Mayo, J., Loredó, N., & Reyes, S. (2015). En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. *Retos de la Dirección*, 9(2), 49-67. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004&lng=es&tlng=es.

Manrique-Guzmán, J., Manrique-Chávez, C., Chávez-Reátegui, B. & Manrique-Chávez, Jorge E. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(3), 185-194. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

Morales, S. (2014). Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el Centro De Salud Lasso, De La Provincia De Cotopaxi, En El Periodo De Febrero A Junio Del 2014. (Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4623/1/T-UCE-0006-26.pdf>.

Norma Internacional ISO 9000. (2005). Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.2.5>

Parasuraman, A. Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

RAE (2019). Calidad. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=th6fUJ0TbDXX2Xc9jAuL>

RAE (2019). Satisfacción. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=PR86p7lwWDXX2aVJHdLh>

RAE (2019). Confiabilidad. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=AEz6Rrg>

RAE (2019). Seguridad. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=XTrIaQd>

RAE (2019). Responsabilidad. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=TYfZJAA36DXX2qpvUiZ3>

Stanton, W., Etzel, M. & Walker, B. (2004). *Fundamentos de Marketing*. México: McGraw-Hill Interamericana

Segredo, A. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4) Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400009&lng=es&tlng=es.

Vásquez, C. et al. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 10(1), 129-134.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2016000100020>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE LIKERT						
calidad de los servicios	“Es el grado de calidad o la medida de un servicio que cumple con las expectativas de los clientes”.	Es el nivel de calidad que ofrece la Clínica Odontológica De La Universidad San Martín – Filial Chiclayo, según la Escala SERVQUAL.	Confiabilidad	Total desacuerdo				Total acuerdo		
			Responsabilidad	1	2	3	4	5	6	7
			Seguridad							
			Empatía							
			Bienes tangibles							

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

Estimado cliente de la Clínica Odontológica de la USMP Filial Chiclayo, la presente tiene como objetivo conocer su opinión acerca de los servicios que ha recibido por parte de la clínica.

Motivo por el cual le solicitamos nos apoye respondiendo con la mayor sinceridad posible. Los datos serán totalmente anónimos.

Datos Generales

1. Género

- a. Femenino
- b. Masculino

2. Edad

- a. Entre 18 a 25 años
- b. Entre 25 a 35 años
- c. Entre 35 a 45 años
- d. Más de 45 años

A continuación, le presentamos una serie de ítems, marque según la opción que usted considere pertinente teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración.

ESCALA DE LIKERT

1 Extremadamente malo

2 Muy malo

3 Malo

4 Regular

5 Bueno

6 Muy bueno

7 Extremadamente bueno

Dimensión de confiabilidad		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La Clínica Odontológica cuando promete algo en un tiempo determinado, lo cumple							
2	La Clínica Odontológica siempre se esfuerza por resolverlo.							
3	La Clínica Odontológica desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	La Clínica Odontológica proporciona la oportunidad que requiere hacerlo							
5	La Clínica Odontológica mantiene informado a los pacientes sobre el momento en que se va a desempeñar el servicio							

Dimensión de responsabilidad		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los odontólogos de la Clínica Odontológica le brindan el servicio con prontitud							
2	Los odontólogos de la Clínica Odontológica siempre se muestran dispuestos a ayudarlo							
3	Los odontólogos de la Clínica Odontológica nunca están demasiado ocupados para atenderlo							

Dimensión de seguridad		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los odontólogos de la Clínica Odontológica le inspira confianza							
2	Se siente seguro al realizar transacciones con la Clínica Odontológica							
3	Los odontólogos de la Clínica Odontológica lo tratan siempre con cortesía							
4	La Clínica Odontológica cuenta con el conocimiento para responder a sus consultas							

Dimensión de empatía		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La Clínica Odontológica brinda atención individual							
2	La Clínica Odontológica cuenta con doctores que le brindan atención personalizada							
3	La Clínica Odontológica se preocupa de cuidar los intereses de usted							
4	Los odontólogos de la Clínica Odontológica entienden sus necesidades específicas							

Dimensión de bienes tangible		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de la clínica odontológica es moderna							
2	Las instalaciones físicas de la clínica odontológica son visualmente atractivos							
3	La presentación de los odontólogos de la clínica Odontológica es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de la Clínica Odontológica son visualmente atractivos							
5	Los horarios de atención de la clínica odontológica son adecuados							

Anexo 3: Validación de la propuesta por expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO

N°	INDICADOR	CATEGORIA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.	X				
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.	X				
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	X				
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				

DECISIÓN:

OBSERVACIONES:

APROBADO: SI

☐

NO

☐

GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO:

FIRMA DEL EXPERTO:

Lambayeque, 22 de Enero de 2020

Anexo 4 : Validación de propuesta por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Chiclayo, 20 de octubre del 2020

Señor:

Dr. CD. Alex David Vidal Mosquera

De mi consideración:

Saludarlo cordialmente, al mismo tiempo indicarle que la suscrita, se encuentra en la etapa de desarrollo de la tesis “Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo”, para obtener el grado de Maestra en Docencia y Gestión Universitaria.

Como parte del proceso, se ha diseñado la propuesta y se nos exige sea validada por expertos. Ante ello, teniendo conocimiento de su calidad y experiencia profesional relacionada al tema, acudo a Usted para que en condición de EXPERTO, opine sobre la propuesta, para lo cual se adjunta la ficha de validación.

Agradeciendo su opinión, me despido.

Atentamente,

CD. Maribel Lecca González

FICHA DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO

N°	INDICADOR	CATEGORIA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.	X				
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.	X				
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	X				
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.		X			

DECISIÓN: La propuesta se aprueba se ha encontrado de forma precisa bien planteada

OBSERVACIONES:

APROBADO: SI

☒

NO

☐

GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. CD.Alex David Vidal Mosquera

FIRMA DEL EXPERTO:

Lambayeque, 20 de Octubre de 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Chiclayo, 20 de octubre del 2020

Señor:

Dr. Ruben Chumpitaz Durand

De mi consideración:

Saludarlo cordialmente, al mismo tiempo indicarle que la suscrita, se encuentra en la etapa de desarrollo de la tesis “Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo”, para obtener el grado de Maestra en Docencia y Gestión Universitaria.

Como parte del proceso, se ha diseñado la propuesta y se nos exige sea validada por expertos. Ante ello, teniendo conocimiento de su calidad y experiencia profesional relacionada al tema, acudo a Usted para que en condición de EXPERTO, opine sobre la propuesta, para lo cual se adjunta la ficha de validación.

Agradeciendo su opinión, me despido.

Atentamente,

Atentamente,

CD. Maribel Lecca González

FICHA DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO

N°	INDICADOR	CATEGORIA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.	X				
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.	X				
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	X				
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				

DECISIÓN: Se aprueba la propuesta pues se encontró bien definida.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SI

☒

NO

☐

GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO: Dr. Ruben Chumpitaz Durand

FIRMA DEL EXPERTO:



Lambayeque, 20 de Octubre de 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Chiclayo, 20 de octubre del 2020

Señor:

Mg. CD. Heiden Peché Buquez

De mi consideración:

Saludarlo cordialmente, al mismo tiempo indicarle que la suscrita, se encuentra en la etapa de desarrollo de la tesis “Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo”, para obtener el grado de Maestra en Docencia y Gestión Universitaria.

Como parte del proceso, se ha diseñado la propuesta y se nos exige sea validada por expertos. Ante ello, teniendo conocimiento de su calidad y experiencia profesional relacionada al tema, acudo a Usted para que en condición de EXPERTO, opine sobre la propuesta, para lo cual se adjunta la ficha de validación.

Agradeciendo su opinión, me despido.

Atentamente,

Atentamente,

CD. Maribel Lecca González

FICHA DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO

N°	INDICADOR	CATEGORIA				
		Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
01	La redacción empleada es clara, precisa y coherente.	X				
02	La conceptualización de la propuesta es pertinente.	X				
03	Formulada en relación a los objetivos planteados.	X				
04	La justificación contempla aspectos relevantes.	X				
05	Los fundamentos guardan relación con la propuesta dada.	X				
06	La propuesta responde a las dimensiones de la variable.	X				
07	Parte de un buen diagnóstico de la realidad.	X				
08	Las estrategias planteadas son innovadoras y permiten la solución del problema.	X				
09	El Modelo incluye todos los elementos que permitirán el logro de los objetivos.	X				

DECISIÓN: La presente propuesta es aprobada por estar correctamente diseñada y explícita.

OBSERVACIONES:

APROBADO: SI

☒

NO

☐

GRADO Y NOMBRE DEL EXPERTO: **Mg. CD. Heiden Peché Buquez**

FIRMA DEL EXPERTO:



Lambayeque, 20 de Octubre de 2020

Anexo 5: Infraestructura y materiales de la Clínica Odontológica analizada.



ANEXOS

Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín – Filial Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

20%

★ repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Maribel Lecca González
Título del ejercicio:	Tesis de Posgrado
Título de la entrega:	Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológi...
Nombre del archivo:	INFORME_MARIBEL_LECCA_1.docx
Tamaño del archivo:	900.98K
Total páginas:	50
Total de palabras:	6,608
Total de caracteres:	38,663
Fecha de entrega:	16-abr-2021 04:37p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	1561349936

