



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS
DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DOCENTE UAP – TUMBES,
2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA

SAMANTHA MISHEL LEÓN RUÍZ

Tumbes - Perú

2017

DEDICATORIA

Al Divino Niño,

*Por permitir mi existencia y a
Mis Amados padres: **Xavier
León y Lucy Ruiz***

*Por su amor y apoyo incondicional,
por darme una carrera para mi
futuro.*

*A mi hija **Renata Ramos León** que
es mi pilar fundamental y mi
compañero de vida **Dennis Ramos**
por siempre estar con migo y
apoyarme.*

*A mis abuelos **José Humberto León**
(+) **Y Ligia Gonzaga**, por quererme
y apoyarme siempre esto también se
los debo a ustedes.*

AGRADECIMIENTO

A Dios.

Por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarme cada día más.

A mi tutor de tesis Dr. Jaime Plasencia Uxon, por su esfuerzo y dedicación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

Al Dr. Gustavo Jiménez, Dr. Walter Novoa, Dr. Mike Serpa y Dra. Maryiri Rugel maestros y amigos, gracias por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me supo transmitir en el desarrollo de mi formación profesional.

RESUMEN

Actualmente en nuestro país existen alrededor de 100 escuelas de estomatología y cada una de ellas posee una clínica docente que brinda servicios odontológicos. En esta coyuntura es de suma valía que cada una de estas instituciones brinde servicios considerados de calidad por el usuario. La Clínica Odontológica de la UAP ofrece la prestación de servicios odontológicos a la comunidad tumbesina y desde su fundación no se han realizado investigaciones sobre percepción de la satisfacción de los servicios prestados. El propósito de la presente investigación es determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente UAP – Tumbes, 2017. El estudio es descriptivo transversal y fue aplicado en 109 pacientes atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas de Tumbes en el año 2017. Los resultados indican que en la dimensión aspectos tangibles la percepción de calidad fue mala, en la dimensión fiabilidad la percepción de calidad fue mala, en la dimensión capacidad de respuesta la percepción de calidad fue buena, en la dimensión seguridad la percepción de calidad fue mala y finalmente en la dimensión empatía la percepción de calidad fue buena. El estudio concluye que los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución como de mala calidad 49%, el 45% de los mismos consideran que la atención es de buena calidad.

Palabras claves: percepción, calidad, estomatología.

ABSTRACT

Currently in our country there are about 100 stomatology schools and each of them has a teaching clinic that provides dental services. At this juncture, it is very important that each of these institutions provide services considered of quality by the user. The Dental Clinic of the UAP offers the provision of dental services to the Tumbesian community and since its foundation there have been no investigations on perception of the satisfaction of the services provided. The purpose of the present investigation is to determine the perception of the quality of attention of the users of the dental stomatologic clinic UAP - Tumbes, 2017. The study is descriptive cross-sectional and was applied in 109 patients attended in the stomatological clinic of Alas Peruanas University of Tumbes in the year 2017. The results indicate that in the dimension of tangible aspects the perception of quality was bad, in the reliability dimension the perception of quality was bad, in the dimension responsiveness the perception of quality was good, in the dimension safety the perception of quality was bad and finally in the empathy dimension the perception of quality was good. The study concludes that the patients of the dental stomatological clinic of the Alas Peruanas University Tumbes in the year 2017 consider the attention in this institution as of poor quality 49%, 45% of them consider that the attention is of good quality.

Keywords: perception, quality, stomatology.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	viii
INTRODUCCION	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema principal	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
1.5 Limitaciones del estudio	6
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases teóricas.....	11
2.3. Definición de términos básicos	22
2.4. Hipótesis	24
2.5. Variables	25

2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	25
2.5.2. Definición operacional de la variable.....	25
2.5.3. Operacionalización de la variable	25
CAPITULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	28
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	29
3.3. Población y muestra	29
3.3.1 Población.....	29
3.3.2 Muestra	29
3.4 Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.....	31
3.4.1 Técnicas	31
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	49
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	54
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES.....	56
FUENTES DE INFORMACIÓN	58
ANEXOS.....	61

INDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADROS

Cuadro 1: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	38
Cuadro 2: Distribución de la percepción de la calidad de atención en el análisis de la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017 .	39
Cuadro 3: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	40
Cuadro 4: Distribución de la percepción de la calidad de atención en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	41
Cuadro 5: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	42
Cuadro 6: Distribución de la percepción de la calidad de atención en el análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	43
Cuadro 7: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	45
Cuadro 8: Distribución de la percepción de la calidad de atención en el análisis de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	45
Cuadro 9: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	46

Cuadro 10: Distribución de la percepción de la calidad de atención en el análisis de la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	47
---	----

GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo de pacientes de la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	35
Gráfico 2: Procedencia de pacientes de la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	36
Gráfico 3: Motivo de consulta de pacientes de la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	37
Gráfico 4: Grupos etáreo de pacientes de la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	37
Gráfico 5: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	39
Gráfico 6: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	41
Gráfico 7: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	42
Gráfico 8: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	46
Gráfico 9: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.....	48
Gráfico 10: Frecuencia de la percepción de la calidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017	48

INTRODUCCIÓN

La trascendencia de conocer la percepción del cliente con respecto a los servicios recibidos fue valorado de sobremanera durante los años 80. Cuando las instituciones prestadoras de salud y sus colaboradores ponen al usuario por encima de todo, ellos ofrecen servicios que no sólo abarcan los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades con respecto a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. (1)

Actualmente ser competitivo como organización o como persona es sinónimo de estar entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente. De tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente. (1)

La presente investigación pretende determinar, con datos obtenidos de los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas de Tumbes, la percepción de calidad del servicio recibido, teniendo de esta manera una base científica para realizar las sugerencias y correcciones en la administración de la misma y mejorar de esta manera la formación de los estudiantes de Estomatología de esta Universidad.

El diseño de la investigación corresponde a los **estudios no experimentales transversales descriptivos**, se aplicaron los instrumentos previamente validados a fin de medir las variables de interés, los cuestionarios nos brindaron datos que sirvieron para establecer las magnitudes de la variable.

El trabajo de investigación está comprendido en siete capítulos: En el primer capítulo se realizó el planteamiento de problema, además de formular los objetivos y la justificación del mismo; el segundo capítulo se enfocó en el marco teórico referencial, donde se plasmaron investigaciones anteriores además de conceptualizar las variables empleadas en la investigación, también se logró operacionalizar las variables de investigación; en el tercer capítulo se expuso la metodología y diseño realizado en el estudio, detallando el nivel y tipo de investigación, la población y la muestra de estudio, se explica cómo se realizaron las técnicas y distribución de los datos, el procesamiento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los mismos; finalmente en el cuarto, quinto, sexto y séptimo capítulo de esta investigación se exponen los resultados, se discuten los mismos para finalmente obtener conclusiones científicas y brindar las recomendaciones necesarias.

Palabras claves: Percepción, calidad, Usuario, Estomatología.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.- Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente en nuestro país existen alrededor de 100 escuelas de estomatología y cada una de ellas posee una clínica docente que brinda servicios odontológicos. En esta coyuntura es de suma valía que cada una de estas instituciones brinde servicios considerados de calidad por el usuario.

La calidad se ha convertido en un tema de relevancia tanto dentro como fuera del país y, si bien es cierto, las evaluaciones sobre calidad de servicios odontológicos son realizadas por profesionales estomatólogos, puesto que son ellos quienes conocen los criterios técnicos y científicos de un tratamiento bien realizado, no hay que olvidar que finalmente el que evalúa los resultados finales y por último decide si retorna o no al centro asistencial es el paciente, por ello es importante considerar sus expectativas y procurar la satisfacción de las mismas.

La OMS recomienda que la proporción odontólogo paciente debe ser de un odontólogo por cada 2000 pacientes, nuestro país actualmente cuenta con un odontólogo por cada 812 pacientes, sin embargo, cada día se gradúan más y más odontólogos y en realidad, el crecimiento está en continua aceleración y sigue aumentando cada día. (2)

Según el Ministerio de salud pública de Cuba, la odontología en los últimos años ha tenido un desarrollo tecnológico importante, tanto en equipamiento, materiales, instrumentales, etc.; lo que hace necesario que todas las instituciones evalúen sus procedimientos y capacidades a fin de implementar acciones de mejora que busquen asegurar la satisfacción de los usuarios (3). De lo anterior se puede inferir que las instituciones que posean estas innovaciones poseerán un plus sobre aquellas que no las desarrollen, puesto que en algunos casos pueden definir las preferencias de nuestros usuarios.

Según Donabedian son tres los aspectos que nos permiten evaluar la percepción de calidad por parte de los usuarios de servicios de salud, ellos son la estructura, los procesos y los resultados (4); es decir que no sólo es necesario el fin si no que los medios y la logística del centro asistencial puede calar muy dentro de los pacientes. Es vital para toda empresa causar una buena impresión a sus clientes puesto que es la base para que estos a su vez recomienden a nuevos usuarios y aseguren nuestro éxito, por otro lado también es vital recordar que un paciente insatisfecho siempre tiende a comentar su mala experiencia con sus amigos y familiares, lo que finalmente traerá como consecuencia un mal prestigio para la entidad y una reducción de nuestros réditos.

Según López, la actitud y la idiosincrasia del paciente odontológico han cambiado con los tiempos, ahora los pacientes buscan tratamientos conservadores y tienen altas expectativas no sólo en el aspecto recuperativo, sino también en el campo preventivo, promocional y de la estética dental. Es por esto que ahora tenemos usuarios que no dudan en manifestar su insatisfacción frente

a mala calidad del tratamiento, trato del odontólogo, deficiencias en infraestructura, equipamiento y las características del personal en general que le brinda atención en el establecimiento.

Otro aspecto fundamental que modifica drásticamente la percepción del usuario es el costo del tratamiento, el cual posee muchos determinantes puesto que la tarifa está en relación a la tecnología empleada (materiales y procedimientos) los cuales son desconocidos en su mayoría por los pacientes, si a esto se suma la crítica malintencionada de otro colega, que busca captar pacientes, y las tarifas reducidas que se han implementado producto de la sobrepoblación de odontólogos; podrían estos factores inducir desfavorablemente a la percepción del paciente sobre la calidad del servicio recibido.

La Clínica Odontológica de la UAP ofrece la prestación de servicios odontológicos a la comunidad tumbesina y desde su fundación no se han realizado investigaciones sobre percepción de la satisfacción de los servicios prestados, por lo tanto se desconoce ese dato en la actualidad. Los usuarios de la misma son en su mayoría de bajos recursos económicos y provienen de zonas marginales de Tumbes, los cuáles son captados por los alumnos en sus domicilios, arriesgando incluso su integridad física a fin de poder cumplir con sus actividades académicas, esto denotaría una falta de confianza de nuestra población sobre la calidad de atención brindada por la institución. Como se ha mencionado anteriormente la base para la subsistencia de un servicio es la demanda del mismo por lo que se debe medir periódicamente la satisfacción de los usuarios. Creemos fundamental generar un prestigio institucional que implique

que los pacientes accedan por sus propios medios a solicitar los servicios que se ofrecen; pero antes que todo necesitamos la base científica que nos permita evidenciar donde radican nuestras falencias en base a dicha evidencia podremos tomar las medidas correctivas al respecto.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente UAP – Tumbes, 2017?

1.3.- Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente UAP – Tumbes, 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

1.3.2.1. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.

1.3.2.2. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.

1.3.2.3. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.

1.3.2.4. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.

1.3.2.5. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.

1.4.- Justificación del estudio

1.4.1 Importancia de la investigación

La presente investigación posee suma importancia puesto que cualquier institución que brinda servicios requiere conocer la percepción de calidad por parte de sus usuarios, al ser este un indicativo de la satisfacción de los mismos y de su futura fidelidad. Si bien es cierto la clínica estomatológica docente de la UAP en Tumbes es la única en su género, aún no posee de un reconocimiento social por lo que es necesario realizar el presente estudio que permitirá conocer nuestras falencias y debilidades a fin de empezar a trabajar en superarlas.

El presente trabajo es el primero de su naturaleza que se realiza en la clínica de la Universidad por lo que constituye un marco de referencia para futuras investigaciones y para evaluar los avances y logros que se vayan consiguiendo más adelante.

Académicamente es relevante porque permitirá a las autoridades rediseñar las metodologías y procedimientos que impliquen una mejora en

la calidad de atención de la mano de una mejor capacitación a los estudiantes. Cognitivamente nos permitirá descubrir el dato (aún desconocido) respecto a la percepción de calidad que posee el usuario de la clínica estomatológica de Tumbes. A nivel social se espera que a la luz de los resultados y la implementación de acciones de mejora, los usuarios de los servicios mejoren la percepción acerca de la calidad de atención que reciben y con ello, aumente el reconocimiento y la demanda de los servicios de la universidad.

.1.5. Limitaciones del estudio

El presente trabajo constituye un primer acercamiento a la realidad que estamos investigando, al ser un trabajo observacional pretende describir la situación tal cual se presenta sin asociarla con alguna variable de interés específica, sin embargo brindará bases sólidas para que más adelante se realicen estudios de nivel relacional o experimental.

Dentro de las limitaciones de nuestra investigación mencionamos la falta de colaboración de los pacientes, los cuales en reiteradas oportunidades son reacios a proporcionar información; el tiempo fue otro factor a considerar puesto que al culminar su atención los pacientes deseaban salir lo antes posible para evitar los peligros externos a la universidad (oscuridad, delincuencia).

El presente estudio busca estimar la calidad del servicio brindado en la clínica estomatológica de la universidad a las peruanas en Tumbes desde la perspectiva

del paciente, es decir no se midió la calidad real del servicio sino la calidad percibida por el mismo, la cual puede estar influenciada por diversos factores no estudiados en el presente estudio. Sin embargo, el propósito de la medición de la calidad, mediante el análisis de la satisfacción del usuario, o mediante la perspectiva del usuario es proporcionar información valiosa a los administradores de las instituciones prestadoras de salud sobre los determinantes o factores dentro de la atención que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, actitudes y conductas por parte de los administradores y de los trabajadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Se han encontrado estudios nacionales e internacionales que se refieren a las variables de estudio:

A nivel internacional:

J. Miranda, R. Guzmán y M. Morales en el año 2014 en México, realizaron una investigación con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario de las clínicas de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco utilizando los criterios propuestos por Donabedian. El estudio fue descriptivo transversal y la muestra estuvo constituida por 300 usuarios en un lapso de tres meses. Los resultados indican que la media de 61.5% de los encuestados están satisfechos con el resultado del tratamiento y las expectativas en el tratamiento otorgan un 67% de aceptación. El estudio concluye que el grado de aceptación por parte de los usuarios es aceptable, sin embargo no satisface las necesidades de todos ellos. Se sugiere no interrumpir tratamientos, mayor cantidad de personal o inamovilidad de sus puestos e inaugurar un buzón de sugerencias. (5)

M. Rengifo en Colombia el año 2013 realiza una tesis de grado cuyo propósito fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio al asegurado de la Clínica Integral del Adulto de Pregrado de la Universidad del Valle. El estudio fue descriptivo transversal y contó con una muestra de 144 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL para recoger los datos. El modelo SERVQUAL, da como resultado, la diferencia entre la

percepción del paciente odontológico y su expectativa (CSP= -0.289), traduciéndose este que las expectativas del paciente de la clínica integral del adulto de pregrado, superaron a las percepciones por el servicio recibido. Se sugiere realizar un seguimiento de las actividades de la clínica por el lapso de un año a fin de asegurar las mejoras en el servicio. (6)

D. Ayala en Ecuador el año 2014 realiza su tesis con el propósito de determinar la calidad del servicio percibido en la clínica estomatológica de la Universidad estatal de Guayaquil, para ello se aplicó el cuestionario Servqual a 50 pacientes atendidos durante el periodo febrero – marzo 2014. El estudio fue de tipo descriptivo transversal. En general los pacientes mostraron una percepción favorable en todos los aspectos medidos en la encuesta; excepto en los precios, en este apartado algunos pacientes se mostraron disconformes, puesto que pese a que para la sociedad en general son bajos, las personas que acuden a la clínica son de pobreza y pobreza extrema. (7)

A. Betin, A. Guardela, K. Infante, A Díaz y F. Gonzáles el año 2009 realizaron una investigación en Cartagena – Colombia con el propósito de estimar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención que proporcionan los estudiantes de una clínica universitaria estatal de dicha localidad. El estudio fue de tipo descriptivo transversal de método cuantitativo. Al azar fueron escogidas 292 historias clínicas, se ubicaron a los titulares de las mismas y se les aplicó una encuesta estructurada. Los pacientes satisfechos con el servicio recibido fueron el 89%, el principal aspecto para este resultado fueron los precios bajos que oferta la

clínica. La mayor parte de los encuestados volvería atenderse en la clínica universitaria. (8)

A nivel internacional:

S. Lizárraga en Lima - Perú el año 2016 presentó su tesis de grado cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención percibida por el paciente en la clínica estomatológica de la universidad alas peruanas. El estudio fue descriptivo transversal y la muestra estuvo conformada por 50 pacientes comprendidos entre los 19 a 73 años. El estudio concluye a nivel general que el 42% de los pacientes atendidos se encuentran medianamente satisfechos. Respecto a las subdimensiones la calidad de tratamiento fue estimada en muy satisfecho (79%), las relaciones personales muy satisfecho (66%), la accesibilidad muy satisfecho (48%) y los ambientes de atención también muy satisfecho en el 66% de encuestados. (9)

W. Bustamante en Chiclayo – Perú en el año 2014 presenta su tesis cuyo propósito fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño fue descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes a quienes se les aplicó un instrumento que sirvió para evaluar la calidad percibida. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta. (10)

S. Morán en Lima – Perú el año 2013 presenta su tesis cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención de los alumnos de residencia de Endodoncia y cariología de la universidad científica del sur, de acuerdo a la percepción y expectativas de los pacientes atendidos en el servicio de Endodoncia del centro médico naval “Cirujano Santiago Mayor Távora”. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a una muestra de 220 pacientes. El estudio fue descriptivo transversal. El estudio concluye en que la percepción de calidad de atención fue de muy buena en el 95%, sin embargo de acuerdo a las expectativas del paciente fue bueno en el 80% de los casos; es decir que la percepción de calidad en los pacientes supera sus expectativas. (11)

J. Jacinto en Lima - Perú el año 2008 realiza una tesis con el propósito de evaluar la percepción de calidad de atención del paciente asiduo a la clínica de la facultad de odontología de la Universidad nacional mayor de San Marcos. Se hizo un muestreo por conveniencia tomando 100 pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión. El estudio fue descriptivo de corte transversal y el instrumento fue la percepción de calidad de Donabedian (estructura, procesos y resultados). El estudio concluye que el 21.82% de los evaluados percibieron la calidad como mala, el 21.68 percibió al calidad como regular y el 56.6% la percibió como buena. (12)

2.2 Bases Teóricas

Los productos o servicios deben cumplir con ciertas normas o requisitos que aseguren que es el idóneo para su consumo, toda acción emprendida por

una empresa, institución o individuo que asegure que se cumplan estas condiciones constituye un control de calidad. Las prácticas de control de calidad son inherentes al ser humano y se practican inconscientemente desde el inicio de nuestros tiempos, ahora con el auge de la tecnología, las empresas han implementado mejores mecanismos que aseguren la calidad de sus productos, ello ha traído consigo mejoras en la estructura los procesos y los resultados de los productos y los servicios que ofertan, lo que finalmente se ve reflejado en la satisfacción de sus clientes o usuarios.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Según Donabedian en los servicios de salud hay dos tipos de calidad: Técnica y Sentida. La calidad técnica proporciona la atención encaminada a brindar al usuario el máximo bienestar y tiene que ver con la estructura (infraestructura, logística, tecnología, acceso) y también con los procesos; en los que el conocimiento y la actitud tienen un rol fundamental, no hay que olvidar que en salud se ofrecen servicios intangibles (consultas médicas y odontológicas, procedimientos restauradores, controles de enfermería, cirugías, consejos de nutrición, etc.) y en todos ellos es primordial que los profesionales y empresas se distingan de los demás brindando ese plus que finalmente hará la diferencia; acciones como saludar al cliente de manera inmediata, brindar atención total, mostrar preocupación sincera por su estado de salud, demostrar energía y cordialidad y servirle como un asesor muy versado en la materia, hacen que el producto final sea de mayor agrado y satisfacción del mismo. Con ello pasamos al otro tipo de calidad en servicios de salud; la calidad sentida, la cual se basa en la subjetividad del usuario,

que explica y manifiesta la satisfacción razonable de su necesidad después de hacer uso de los servicios y es capaz de asociar la entrega cortés y respetuosa de los prestadores de servicios de salud con un contenido técnico óptimo. (4)

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifique la calidad técnica de la atención y aumente la satisfacción en la solución de las necesidades sentidas de los usuarios. Para lograr el concepto de Calidad Total como una realidad es necesario que todos los que trabajen hagan lo correcto y lo hagan correctamente. *“La OMS señala cinco componentes básicos del Concepto de Calidad en Salud (13): Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para los pacientes, alto grado de satisfacción del paciente e impacto en la salud”.*

En la publicación sobre calidad de atención en el Hospital del Valle en Colombia manifiesta que una de las principales trabas para medir la calidad desde el punto de vista de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto, que procede, por una parte, de una naturaleza subjetiva y, por otra, de una contextual. La mayoría de los autores coinciden en que la satisfacción es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social; es decir que la calidad es un concepto que depende de las particularidades de los pacientes, varía con la edad, el género, el grado académico y la posición económica y social, además el estado de salud y sus modificaciones también intervienen en el mismo, puesto que se reconoce que la percepción de ésta varía

considerablemente cuando está grave o cuando está en vías de recuperación. Además, las características de los pacientes influyen en la actitud de los profesionales, lo cual repercute en la satisfacción de la población. (14)

SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La diversidad de teorías sobre las expectativas como determinantes de la satisfacción, unido a la dificultad o poco hábito por parte de las organizaciones sanitarias en combinar los métodos cualitativos con los cuantitativos para identificar la mayoría de los factores relacionados con la satisfacción, representa una limitación añadida al conocimiento de ésta. (14)

El MINSA en su encuesta de satisfacción para usuarios externos manifiesta que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en: El hecho de que el usuario procure o no procure atención, el lugar al cual acuda para recibir atención, el hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios, el hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios, el hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás. (1)

Según Humet los mejores pacientes son aquellos que reciben un mejor trato por parte de su odontólogo, asimismo son quienes mejor siguen las indicaciones y por ende se recuperan en menor tiempo o prolongan su buen estado de salud y presentan mayor fidelidad y responsabilidad con su salud oral, es decir que hacen un mayor y mejor uso de los servicios. (15)

Iguaran y col. refieren que una adecuada interacción dentista – paciente crea sentimientos de estima y consideración del paciente a su odontólogo, y que a su vez estos sentimientos pueden ser referidos a familiares y amigos en términos de buena atención y confiabilidad en el trabajo del profesional. Por ello es que la satisfacción del paciente se considera como la medida de resultado del servicio recibido. (16)

Lara manifiesta que en la estomatología los pacientes agradecen en demasía la capacidad del dentista para minimizar la ansiedad, el miedo y el dolor. También es destacable en el profesional su capacidad de comunicación y de explicar en términos sencillos las patologías y los tratamientos a seguir. Otro grupo de pacientes valoran la personalidad y la preocupación del odontólogo por informar y educar en prevención de enfermedades bucodentales. (17)

En este punto es importante según Argudo diferenciar entre calidad percibida y calidad real, la calidad percibida es la calidad que el paciente cree que tiene un producto o servicio, que puede ser equivalente o no a la calidad

real del producto, para estimar calidad el paciente valora criterios subjetivos y deja de lado los criterios técnicos y objetivos, los cuáles sólo el profesional se encuentra en la condición de asegurar. (18)

En ocasiones en las que los pacientes perciben la calidad de manera errónea, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los pacientes a veces solicitan exámenes, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, existen casos de profesionales que han prescrito medicamentos y/o elaborado tratamientos odontológicos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad. (1)

EXPECTATIVAS DEL USUARIO

Albretch en Iguaran manifiesta que “la satisfacción del cliente es la correspondencia que existe entre las necesidades y expectativas de los clientes, y las características del servicio que ellos reciben deben ser acordes a los atributos que ellos valoran del mismo”. Kotler en el mismo texto manifiesta que “la satisfacción se concibe como las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto, con sus expectativas”. De las definiciones anteriores podemos inferir que la satisfacción del cliente se encuentra sumamente relacionada a las expectativas previas del mismo ante el servicio

odontológico, si la percepción del servicio recibido está por debajo de las expectativas el cliente se encontrará insatisfecho, por otro lado si el servicio recibido es igual a las expectativas del cliente tendremos a un cliente satisfecho. En algunos casos también se tienen clientes muy satisfechos y esa situación se da cuando la calidad del servicio percibido supera a las expectativas del usuario de salud.(19)

En los establecimientos de salud del MINSA los pacientes reciben atención sin manifestar queja alguna, esto no necesariamente significa que la calidad del servicio es buena, sino que las expectativas del servicio son bajas. Los usuarios presentan expectativas acordes al servicio que solicitan, y en nuestro país es sabido que si acudes a un establecimiento estatal (MINSA, EsSalud o Sanidad FFAA) las experiencias previas indican que vas a tener que esperar bastante tiempo para la atención, el profesional será poco amable contigo, luego deberás hacer colas para la recepción de medicamentos para finalmente no encontrarlos o encontrar solo alguno de ellos, y si te programan algún examen auxiliar deberás esperar incluso meses para la programación correspondiente. Lo antes mencionado es conocimiento común entre los usuarios de estas instituciones, por lo que las expectativas referentes al servicio son muy pobres y por ende fácilmente cubiertas, es decir que tendremos clientes satisfechos con servicios de mala calidad. Esto también permite que cualquier cambio positivo por mínimo que parezca sea apreciado por los usuarios y que manifiesten su extrema satisfacción con los mismos. Sin embargo, el propósito de la medición de la calidad, mediante el análisis de la satisfacción del usuario, o mediante la perspectiva del usuario es

proporcionar información valiosa a los administradores de las instituciones prestadoras de salud sobre los determinantes o factores dentro de la atención que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, actitudes y conductas por parte de los administradores y de los trabajadores.

Según Katz las expectativas de los usuarios de salud al solicitar por primera vez un servicio, siempre y cuando no haya referencias negativas del mismo, son buenas; puesto que no tendrían razón para dudar del profesionalismo y capacidad de la empresa. La respuesta de la empresa puede ser evaluada por el cliente en diversos rubros tales como: (20)

Eficiencia; entendida como la prestación del servicio o información solicitada en el menor tiempo posible.

Confianza; se refiere a la capacidad del profesional de generar convicción en el usuario. Cuando una persona solicita información, consejo o ayuda se encuentra en una situación de sumisión frente a esta, depende de la actitud del consultado para que lo dicho sea consentido como acertado. La seguridad al emitir enunciados será calificada por el usuario como verdad absoluta y reforzará la confianza en el profesional, aunque dichos enunciados carezcan de validez o sean erróneos. (20)

Amabilidad: Se entiende como la intención del profesional de dar más de lo solicitado, ante una consulta brindar consejos, tics, sugerencias; que superen la respuesta esperada.

Interés personal: es la preocupación que muestra el profesional frente al problema de salud del usuario, esta actitud modifica favorablemente la relación

existente entre ambos. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros, con el interés personal se convierte en una relación de aprecio mutuo. Este tipo de relaciones de aprecio son placenteras y se recuerdan favorablemente.

Confiabilidad: Es lo que se conoce como la imagen o la firma de una empresa.

Significa que el cliente puede estar seguro de la atención que recibirá porque de por medio se encuentra el respaldo de una institución que ha asegurado toda su existencia ser consecuente con ideales anhelados en la sociedad.

Influencia de los medios de comunicación: El marketing a través de los medios ejerce una influencia positiva en las expectativas.

Fama: Se refiere a la transferencia de experiencias entre los usuarios de salud. Estas experiencias pueden ser tanto positivas como negativas, con la acotación que las experiencias negativas se transmiten con mucha mayor frecuencia que las positivas y son mucho más creíbles y difundibles. Entre los factores negativos que influyen en las expectativas del cliente por parte del desempeño del empleado se tiene: rudeza, demora ante la respuesta, demora durante la respuesta, incompetencia, indiferencia, falta de interés, impaciencia, actitud descuidada, agresión, entre otros.

MODELO DE CALIDAD DE SERVICIO SERVQUAL

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

J. Wigodski manifiesta que al ser aplicado el instrumento a poblaciones muestrales es capaz de proporcionar información respecto: calificación global de la calidad del establecimiento, y la compara contra el estándar válido para el Perú. Lo que desean los consumidores de ese establecimiento (Beneficios Ideales). Lo que encuentran los consumidores en ese establecimiento (Beneficios Descriptivos). Calcula brechas de insatisfacción específicas. Ordena defectos de calidad desde el más grave y urgente hasta el menos grave.

Según J. Wigodski SERVQUAL es conocido como "Modelo de Discrepancias" y constituye una herramienta que sugiere que la diferencia entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones respecto al servicio prestado, pueden constituir una medida de calidad del servicio.

El modelo SERVQUAL presenta dos dimensiones; la primera relacionada con la percepción de las necesidades del cliente, que manifiesta que el usuario posee necesidades reales que ni él mismo se ha percatado y que el sistema debería ser capaz de reconocer, la diferencia entre las empresas está entre las que son capaces de satisfacer estas necesidades reales o las que simplemente se limitan a satisfacer las necesidades conscientes de los clientes. La segunda dimensión tiene que ver con las expectativas del cliente, es decir lo que espera el cliente del servicio. La expectativa se forma por la transferencia oral de experiencias, medios de comunicación (marketing),

experiencias previas y las necesidades conscientes. Cuando el cliente emite su juicio de valor surge la retroalimentación del sistema.

Son 5 las dimensiones identificadas para evaluar una compañía de servicios: Los aspectos tangibles asociadas a la apariencia física de las instalaciones, el equipamiento, personal, modernidad de equipos y aseo de ambientes. La presentación y aseo de las personas que atienden al usuario. La infraestructura del edificio o ambiente donde se realiza la atención. Los objetos tales como tickets, letreros, souvenirs o folletos con los cuales el usuario tiene contacto, si son limpios y atractivos deben ser considerados. Finalmente la confiabilidad entendida como la capacidad de realizar el trabajo en las condiciones pactadas con anterioridad

CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS UNIVERSITARIAS

En el año 2008 la Universidad Alas Peruanas inicia sus actividades en la ciudad de Tumbes, siendo 8 las carreras universitarias ofertadas: Estomatología, enfermería, administración y negocios internacionales, contabilidad, turismo, derecho, ingeniería civil e ingeniería de sistemas. Inicialmente las labores se desarrollaron en la Av. Tumbes en un anexo proporcionado por el colegio Santa María.

La carrera de Estomatología desde sus inicios tuvo algunas deficiencias, en cuanto a implementación, tal es así que en el año 2011 recién se inaugura la clínica estomatológica docente de la UAP en Tumbes en el tercer piso de un inmueble ubicado en la Av. Tumbes a 100 metros del Hospital I EsSalud Alberto Cortez Jiménez, en dicho local fueron instaladas 10 unidades dentales,

las cuáles sirvieron para la enseñanza y práctica de los estudiantes universitarios, dicho local funcionó hasta finales del año 2016.

El año 2012 se inaugura el moderno campus universitario de la Universidad Alas peruanas en la Urbanización La Alborada de Tumbes y son trasladados a este local todas las oficinas administrativas, laboratorios, excepto la clínica estomatológica, la cual como se mencionó anteriormente continuó funcionando en la Av. Tumbes hasta el año 2016. A sugerencia de la Superintendencia Nacional de Educación Universitaria y conforme a lo establecido en las normas de licenciamiento de este organismo, las clínicas estomatológicas deben encontrarse dentro del campus universitario, tal es así que en el mes de marzo del 2017 se inaugura la clínica estomatológica ubicada en el campus universitario de la universidad. Las instalaciones e implementación de la misma aseguran el normal desenvolvimiento y desarrollo de las prácticas acordes a la profesión y se convierte en una alternativa para el cuidado de la salud oral de los tumbesinos.

2.3 Definición de términos

Aspectos tangibles: Aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Calidad: Consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas.

Calidad de servicio. Integración adecuada de todos los elementos que intervienen en el proceso de prestación del servicio y de la capacidad que tengan estos elementos de satisfacer las expectativas de los clientes.

Capacidad de respuesta: Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Confianza. Se refiere a la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo.

Demanda. Personas que tienen deseos ilimitados y deben elegir la productora que proporciona el valor y la satisfacción mayores por su dinero.

Oferta. Cantidad de bienes y/o servicios que los productores están dispuestos a vender en el mercado a un determinado precio.

Empatía: Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Expectativa del usuario: Define lo que el usuario espera del servicio. Se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Percepción del usuario: Como percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.

Salud. Es un estado de bienestar o de equilibrio que puede ser visto a nivel subjetivo (un ser humano asume como aceptable el estado general en el que se encuentra) o a nivel objetivo (se constata la ausencia de enfermedades o de factores dañinos en el sujeto en cuestión).

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

SERVQUAL: Define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. La comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Usuario. Es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

2.4 Hipótesis de la Investigación

2.4.1. Hipótesis General

La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la universidad Alas peruanas en el año 2017 será buena en más del 50% de los encuestados.

2.4.2 Hipótesis derivadas

2.4.2.1 La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas en el periodo julio – setiembre del año 2017 en la dimensión aspectos tangibles será buena en más del 50% de los encuestados.

2.4.2.2 La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas en el periodo julio –

setiembre del año 2017 en la dimensión fiabilidad será buena en más del 50% de los encuestados.

2.4.2.3 La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas en el periodo julio – setiembre del año 2017 en la dimensión capacidad de respuesta será buena en más del 50% de los encuestados.

2.4.2.4 La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas en el periodo julio – setiembre del año 2017 en la dimensión seguridad del usuario será buena en más del 50% de los encuestados.

2.4.2.5 La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas en el periodo julio – setiembre del año 2017 en la dimensión empatía será buena en más del 50% de los encuestados.

2.5 Variables

Percepción de la calidad de atención

COVARIABLES: Edad, sexo.

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Percepción de la calidad de atención

Valoración de la persona atendida, acerca del conjunto de acciones realizadas para proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).

Edad: Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.

Género: Características fenotípicas que diferencian a los hombres de las mujeres.

2.5.2. Definición operacional de la variable

Percepción de la calidad de atención: Operacionalmente nuestra variable será medida a través de la Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, siguiendo los considerandos de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobada en nuestro país mediante resolución ministerial 507/2011-MINSA; categorizando a nuestra variable como: Bueno, Regular y Malo.

Edad: Expresado en años.

Sexo: Masculino y femenino.

2.5.3. Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	VALORES
Percepción de la calidad de atención	Única	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de	Instalaciones físicas Limpieza Presentación Instrumental y material Ubicación Tiempo de permanencia Ubicación Personal Costos Diagnóstico y alternativas de tratamiento	Ordinal	1: Buena 2: Regular 3: Mala

	respuesta	Suficiencia	
		Coordinación	
		Procedimientos	
		Reacción frente a accidentes	
	Seguridad	Repetición	
		Materiales	
		Instrumental	
		Habilitación	
	Empatía	Privacidad	
		Bioseguridad	
		Amabilidad	
		Respeto	
		Confianza	
		Comodidad	
		Paciencia	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

De acuerdo a la clasificación de J. Supo (21) nuestro estudio es:

Según la intervención del observador: **Observacional**, puesto que no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.

Según la planificación de la toma de datos: **Prospectivo**, la información obtenida es primaria, el propio investigador se encargó de recopilar los datos para el estudio.

Según el número de ocasiones en que se mide la variable de estudio: **Transversal**, las unidades muestrales del presente estudio fueron examinadas en una sola oportunidad.

Según el número de variables de interés: **Descriptivo**, es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.

3.1.2. Nivel de Investigación

Respecto a los niveles de investigación Supo J. (21) destaca que existen seis niveles de investigación: Exploratorio (cualitativo), descriptivo, relacional, explicativo, predictivo y aplicativo. El presente trabajo de investigación es **descriptivo**, ya que busca identificar una realidad ya existente sin ningún tipo de manipulación de la misma y sin asociarla a alguna otra variable o factor de interés.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación.

La investigación se realizó en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas peruanas en Tumbes, la cual se encuentra ubicada Los Laureles s/n en la Urbanización La Alborada. El horario de atención es de Lunes a Sábado de 7.30 am hasta 12.30 pm y de 3.00 pm hasta 8.00 pm. Los servicios que brinda son clínica de niño y clínica pediátrica, principalmente en las áreas de rehabilitación, operatoria dental, endodoncia, cirugía y actividades preventivas promocionales.

3.3. Población y Muestra de la Investigación

3.3.1 Población

Pacientes atendidos en la clínica docente de la Universidad Alas peruanas en los meses de agosto – octubre 2017.

3.3.2. Muestra

Para el presente estudio se realizó un muestreo probabilístico para proporciones en poblaciones finitas, con la finalidad de obtener un número adecuado de participantes, por tal motivo utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

N	= Población = 150 usuarios atendidos por trimestre.
$Z_{1-\alpha/2}$	= Nivel de confiabilidad al 95% = 1.96
p	= 0.5
q	= 0.5
d	= 0.05

La muestra estuvo constituida por 109 pacientes. La elección de las unidades muestrales fue por conveniencia, de acuerdo al orden de atención asignado por administración.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Usuario de la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes en pleno uso de sus facultades mentales, que cuente con al menos un tratamiento culminado y cuya atención se produzca entre los meses de agosto y octubre del 2017.
- Padres y/o tutores de los pacientes menores a 12 años de edad que hayan sido atendidos durante los meses de agosto a octubre del 2017 en la clínica estomatológica UAP – Tumbes y que cuenten con al menos un tratamiento culminado.
- Pacientes que desee voluntariamente participar en el estudio.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN:

- Pacientes con edad menor a 12 años, se excluyeron dichos pacientes puesto que su grado de madurez mental no permite obtener una apreciación objetiva del servicio recibido.
- Paciente que mantiene proceso legal con la institución, se excluyeron estos pacientes puesto que traen consigo un sentimiento de rechazo y animadversión hacia la universidad y los trabajadores de la misma, estos sentimientos podrían influir en la respuesta de los mismos a los instrumentos de evaluación.

- Familiares directos de los alumnos y personal que labora en la clínica estomatológica UAP - Tumbes. Se excluyen puesto que se considera que su opinión será sesgada en aras de beneficiar a sus familiares.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

3.4.1. Técnicas

La técnica empleada en la presente investigación es la investigación de campo utilizando la herramienta de apoyo denominada el cuestionario. La presente investigación se desarrolló en la Clínica Estomatológica Universitaria de la Universidad Alas peruanas en Tumbes, para lo cual se pidieron los permisos correspondientes (Anexo 5), ya con el instrumento validado se realizó la recolección de datos a 109 pacientes que constituyeron las unidades muestrales de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. Inicialmente se explicó a los pacientes a través de la hoja informativa cuál es el objetivo de la investigación, además se firmó el consentimiento informado (Anexo N° 02). Al finalizar la recolección de datos, se procedió al análisis de los mismos.

Al haber finalizado la recolección de datos, se utilizó la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013 y el software estadístico SPSS/PC V. 20, con el fin de crear una base de datos para analizarlos e interpretarlos y una vez procesados poder presentarlos en forma de tablas y gráficos estadísticos para un mejor análisis de los resultados.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación fue la Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, la cual fue adaptada para aplicarlo a clínicas estomatológicas docentes.

Este método evalúa el nivel de calidad a través de la expectativa de los clientes y sus percepciones respecto al servicio recibido, constituyendo una medida de la calidad del servicio.

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento.

La encuesta SERVQUAL fue modificada por la autora con el fin de adaptarlo a la realidad existente en el escenario a investigar. De acuerdo al modelo elegido el instrumento se divide en dos documentos: expectativas y percepción. Cada uno de estos documentos consta de 25 ítems, divididos en cinco dimensiones (5 ítems por dimensión), que a su vez se estructuran de la siguiente manera: 5 ítems pertenecen a la dimensión elementos tangibles, 5 ítems a la dimensión fiabilidad, 5 ítems a la dimensión capacidad de respuesta, 5 ítems a la dimensión seguridad, y por último 5 ítems a la dimensión empatía. La calificación de las escalas van desde 1 hasta 7 siendo la puntuación de 1 extremadamente malo y la puntuación de 7 extremadamente bueno.

Para la validez de contenido ambos documentos fueron presentados a 5 estomatólogos expertos de la región quienes dieron sus aportes y sugerencias, las cuáles fueron recogidas y aplicadas para finalmente dar como resultado los documentos que se presentan como instrumentos en el presente estudio (Anexos N° 2 y 3).

Para cuantificar la validez del instrumento, ambos documentos fueron sometidos a la prueba V de Aiken que determina la concordancia entre los expertos y cuyo algoritmo manifiesta que:

$$V = \frac{S}{(N(C-1))}$$

La pregunta para los jueces es si estaban de acuerdo con el instrumento final presentado, con tres posibilidades de respuesta (Inaceptable, medianamente aceptable y aceptable, por ende $C = 3$, fueron 5 jueces ($N=5$). Para los acuerdos los valores asumidos fueron: inaceptable (0 puntos), medianamente aceptable (1 punto), aceptable (2 puntos), en el primer documento todos los jueces manifestaron que era aceptable, por ende al multiplicar el número de jueces por 2 obtenemos que $S = 10$; reemplazando en la fórmula se obtiene la máxima concordancia de 1 para el documento que mide expectativas. El segundo documento que mide la percepción obtuvo 4 calificaciones como aceptable y una calificación como medianamente aceptable, por ende $S = 9$, reemplazando en la fórmula el valor de concordancia es de 0.9. En conclusión ambos documentos obtuvieron valores muy altos de concordancia por lo que se corrobora su validez. (Anexo N° 3)

$$V1 = 1.0 \qquad V2 = 0.9$$

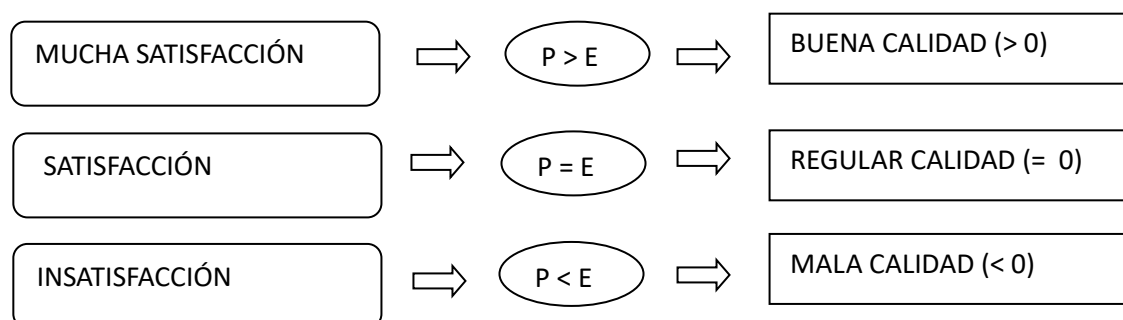
Para determinar la confiabilidad de nuestro instrumento, el instrumento fue aplicado a los 15 pacientes del semestre 2017 - I. obteniendo valores alfa de Crombach de 0.71 y 0.74 respectivamente; por ende el instrumento en su totalidad es confiable.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Para analizar e interpretar la información generada de la presente investigación se tomó en cuenta una de las 5 brechas establecidas por el modelo SERVQUAL, las cuáles se describen a continuación: Brecha 1: evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la Percepción del personal. Brecha 2: ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente.

Brecha 3: se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado. Brecha 4: se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra. Por último describiremos la Brecha 5, la cual es causada por las cuatro anteriores y se constituye en la brecha a utilizar por nuestro estudio. Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido.

Para un mejor análisis y descripción de las brechas entre percepción y expectativa se utilizará el Modelo de expectativas de OLIVER.



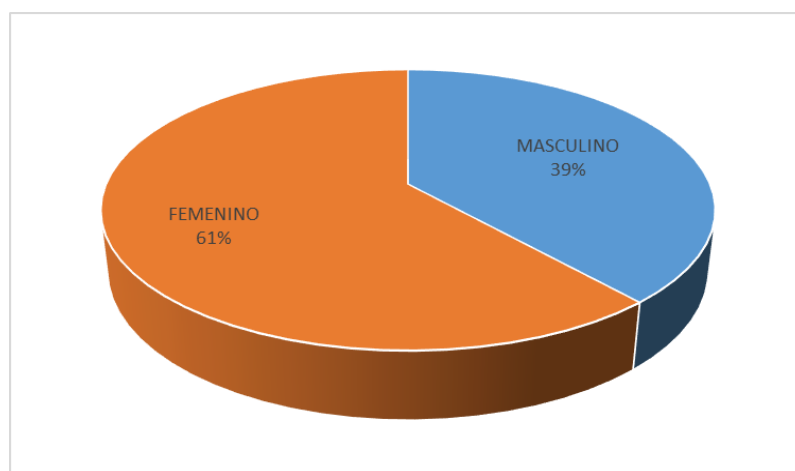
El Modelo de expectativas de OLIVER muestra que si la brecha es mayor de 0 encontraremos altos niveles de calidad, lo que se traduce en usuarios muy satisfechos debido a que la expectativa fue superada por la percepción. Si la brecha es igual a 0 encontraremos modestos niveles de calidad, debido a que la expectativa es igual a la percepción, lo que se traduce en pacientes satisfechos. Finalmente si la brecha es menor de 0 encontraremos bajos niveles de calidad, lo que se traduce en usuarios no satisfechos debido a que la expectativa no fue superada por la percepción.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Luego de aplicar los instrumentos de evaluación pudimos obtener los siguientes resultados:

La población que se atiende en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas en Tumbes mayormente es femenina, el 61% de los entrevistados pertenece a este sexo y el 39% restante fueron hombres. (Gráfico 1)

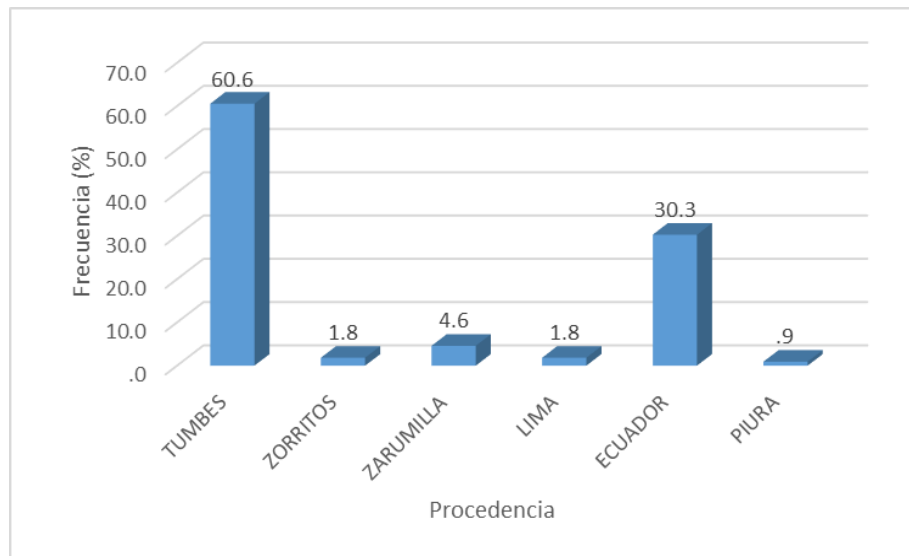
Gráfico 1: Sexo de los pacientes de la clínica Estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

Los pacientes que se atienden en la clínica estomatológica UAP en Tumbes proceden principalmente de la provincia de Tumbes 60.6% y de la República del Ecuador 30.3%, principalmente de las ciudades de Huaquillas, Arenillas, Santa Rosa y Machala. También se observa presencia de pacientes de las otras dos provincias de Tumbes pero en escasa cantidad, Zorritos 1.8% y Zarumilla 4.6%. Hubo 2 pacientes que procedían de la capital Lima y uno del departamento de Piura. (Gráfico 2)

Gráfico 2: Procedencia de los pacientes de la clínica Estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

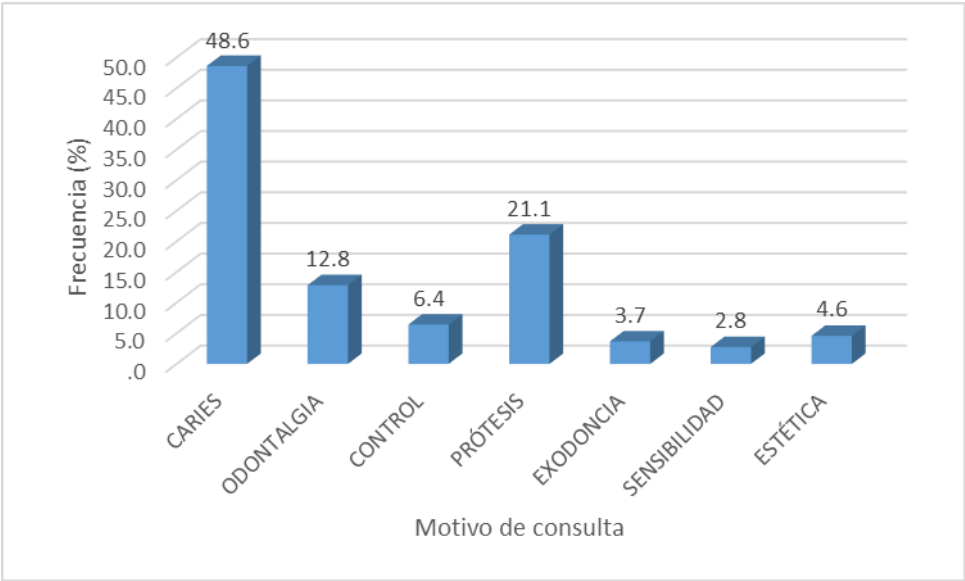


Fuente: Matriz de datos.

El principal motivo de consulta por el que los pacientes acuden a la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas en Tumbes es la caries dental 48.6%, seguido de la necesidad de utilizar una prótesis dental 21.1%, el dolor dental también es uno de los principales motivos para solicitar la atención 12.8%, los controles, tratamientos de estética dental, necesidad de exodoncia y el tratamiento para la sensibilidad representan el 6.4%, 4.6%, 3.7% y 2.8% respectivamente. (Gráfico 3)

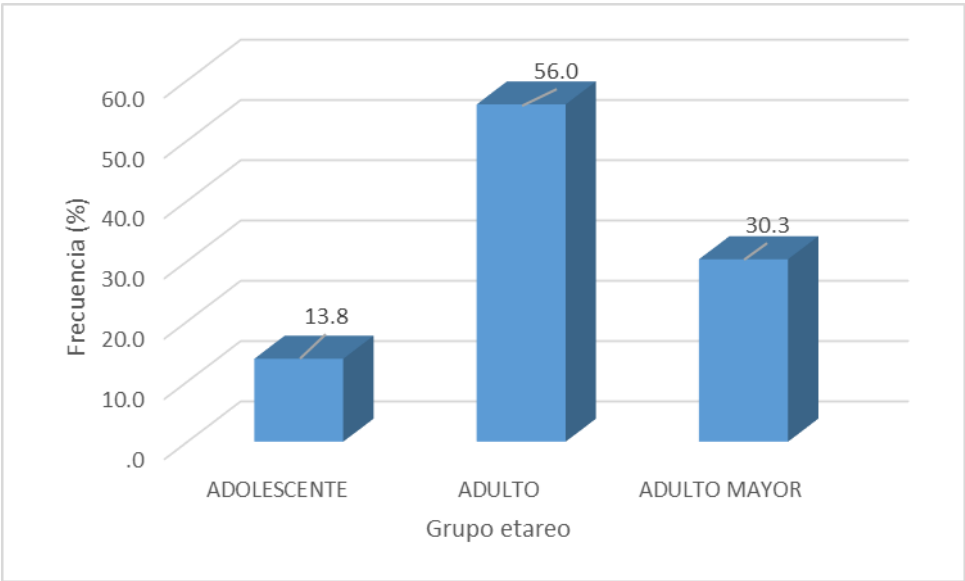
La mayor parte de los pacientes se encuentran comprendidos entre los 19 y los 50 años, a este grupo se le denominó “adulto” y representa el 56%, los adultos mayores, pacientes mayores a 50 años, representan el 30.3%, y finalmente los adolescentes, menores de 19 años, alcanzaron el 13.8%. (Gráfico 4)

Gráfico 3: Motivo de consulta de los pacientes de la clínica Estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

Gráfico 4: Grupos etáreo de los pacientes de la clínica Estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

Cuadro 1: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

	Ítem	Media	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo	Frecuencia	%
EXPECTATIVA	1	5.81	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	1	5.85	0.69	7	4	109	100
EXPECTATIVA	2	5.83	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	2	5.83	0.63	7	5	109	100
EXPECTATIVA	3	5.87	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	3	5.95	0.61	7	4	109	100
EXPECTATIVA	4	5.82	0.93	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	4	5.92	0.64	7	4	109	100
EXPECTATIVA	5	5.7	1.09	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	5	5.1	1.3	7	2	109	100

Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 1 se presenta los valores encontrados en el análisis de elementos tangibles en la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes, donde la mayor media alcanzada fue en el ítem 3 para la percepción con 5.95 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 4, también para la percepción con 5.1.

En el cuadro 2 observamos la distribución de la calidad de los elementos tangibles en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas - Tumbes, encontrando que en el ítem 1, con respecto a si “las instalaciones físicas tienen una apariencia agradable”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 2 encontramos con respecto a “la limpieza de las instalaciones físicas”, se obtiene una percepción de regular calidad. En el ítem 3 encontramos con respecto a “la presentación del personal de salud que atiende en la clínica” se obtiene una percepción de calidad buena. En el ítem 4 encontramos con respecto a “calidad y cantidad del equipo e instrumental con el cual fue atendido” se obtiene una

percepción de buena calidad. Finalmente en el ítem 5 encontramos con respecto a “la ubicación y la seguridad en el acceso a la clínica estomatológica” se obtiene una percepción de mala calidad.

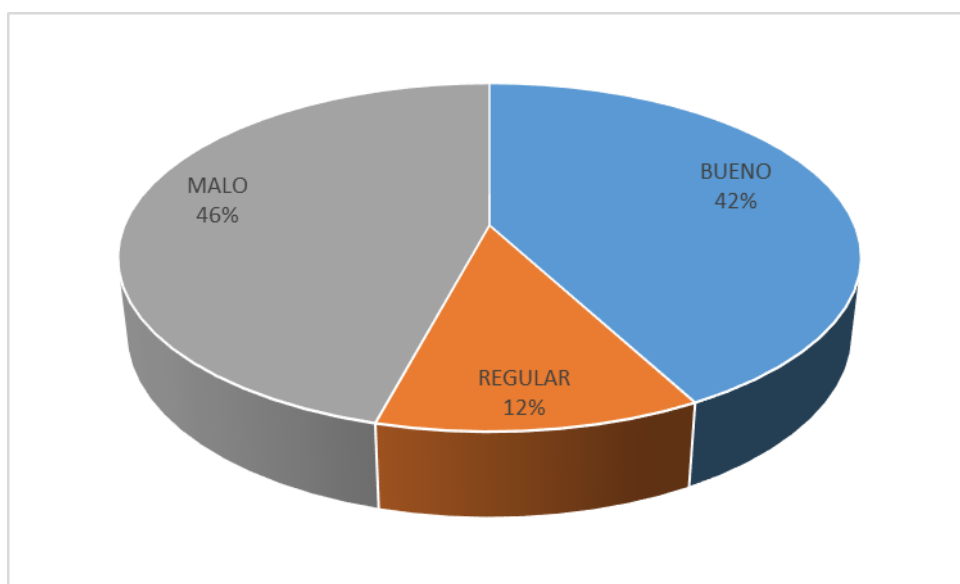
Cuadro 2: Distribución de la percepción de calidad en el análisis de la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

Ítem	Percepción	Expectativas	Calidad	Interpretación
1	5.85	5.81	0.04	Buena
2	5.83	5.83	0	Regular
3	5.95	5.87	0.08	Buena
4	5.92	5.82	0.1	Buena
5	5.1	5.7	-0.6	Mala

Fuente: Matriz de datos.

La percepción de calidad en la dimensión elementos tangibles es mala en el 46% de los entrevistados y regular en el 12% de los mismos. (Gráfico 5)

Gráfico 5: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión elementos tangibles en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 3 se presenta los valores encontrados en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes, donde la mayor media alcanzada fue en los ítems 7 y 8 para la expectativa con 5.85 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 10, para la percepción con 4.88.

Cuadro 3: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

	Ítem	Media	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo	Frecuencia	%
EXPECTATIVA	6	5.78	0.99	7	3	109	100
PERCEPCIÓN	6	5.78	0.75	7	3	109	100
EXPECTATIVA	7	5.85	0.95	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	7	5.7	0.78	7	4	109	100
EXPECTATIVA	8	5.85	0.94	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	8	5.72	0.99	7	2	109	100
EXPECTATIVA	9	5.67	1.02	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	9	5.01	1.08	7	3	109	100
EXPECTATIVA	10	5.82	1	7	3	109	100
PERCEPCIÓN	10	4.88	1.37	7	2	109	100

Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 4 observamos la distribución de la calidad de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas - Tumbes, encontrando que en el ítem 6, con respecto a si “el tiempo de permanencia del paciente en la clínica”, se obtiene una percepción de regular calidad. En el ítem 7 encontramos con respecto a “la medicación recibida”, se obtiene una percepción de mala calidad. En el ítem 8 encontramos con respecto a “orientación y consejería en salud bucal por personal de la clínica” se obtiene una percepción de

calidad mala. En el ítem 9 encontramos con respecto a “costos de tratamiento” se obtiene una percepción de mala calidad. Finalmente en el ítem 10 encontramos con respecto a “información respecto a la enfermedad y absolución de dudas” se obtiene una percepción de mala calidad.

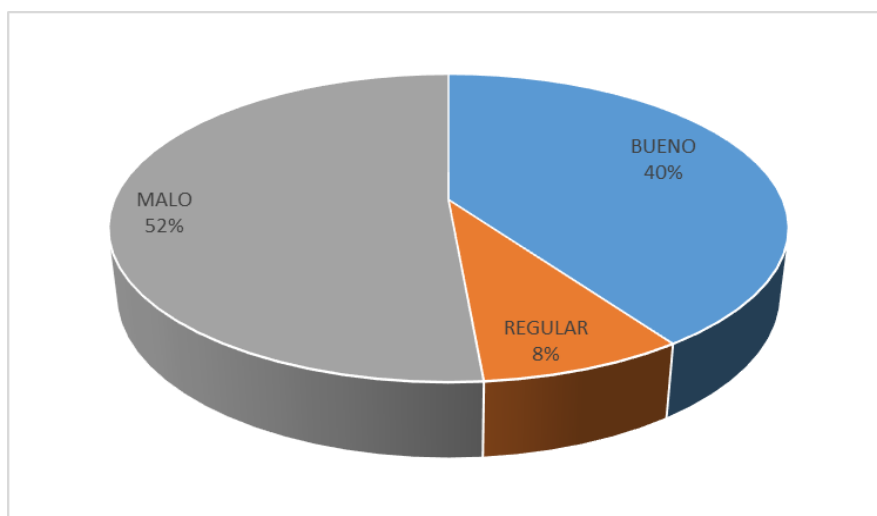
Cuadro 4: Distribución de la percepción de calidad en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

Ítem	Percepción	Expectativas	Calidad	Interpretación
6	5.78	5.78	0	Regular
7	5.7	5.85	-0.15	Mala
8	5.72	5.85	-0.13	Mala
9	5.01	5.67	-0.66	Mala
10	4.88	5.82	-0.94	Mala

Fuente: Matriz de datos.

La percepción de calidad en la dimensión fiabilidad es mala en el 52% de los entrevistados y regular en el 8% de los mismos. (Gráfico 6)

Gráfico 6: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 5 se presenta los valores encontrados en el análisis de la dimensión fiabilidad en la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes, donde la mayor media alcanzada fue en los ítems 11 y 13 para la percepción con 5.96 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 15, para la percepción con 5.79.

Cuadro 5: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

	Ítem	Media	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo	Frecuencia	%
EXPECTATIVA	11	5.88	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	11	5.96	0.59	7	3	109	100
EXPECTATIVA	12	5.86	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	12	5.93	0.67	7	4	109	100
EXPECTATIVA	13	5.91	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	13	5.96	0.54	7	2	109	100
EXPECTATIVA	14	5.88	0.9	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	14	6	0.53	7	3	109	100
EXPECTATIVA	15	5.88	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	15	5.79	0.85	7	2	109	100

Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 6 observamos la distribución de la calidad de la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas - Tumbes, encontrando que en el ítem 11, con respecto a si “suficiencia del personal que atiende en manejo de equipos e instrumental”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 12 encontramos con respecto a “coordinación con otras dependencias (laboratorio, rayos, caja) para atención rápida y oportuna”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 13 encontramos con respecto a “procedimientos con facilidad y rapidez sin causar

molestias incómodas” se obtiene una percepción de calidad buena. En el ítem 14 encontramos con respecto a “reacciona y soluciona inconvenientes en el tratamiento” se obtiene una percepción de buena calidad. Finalmente en el ítem 15 encontramos con respecto a “repetición de procedimientos (rayos, impresiones, anestesia, aislamiento)” se obtiene una percepción de mala calidad.

Cuadro 6: Distribución de la percepción de calidad en el análisis de la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

Ítem	Percepción	Expectativas	Calidad	Interpretación
11	5.96	5.88	0.08	Buena
12	5.93	5.86	0.07	Buena
13	5.96	5.91	0.05	Buena
14	6	5.88	0.12	Buena
15	5.79	5.88	-0.09	Mala

Fuente: Matriz de datos.

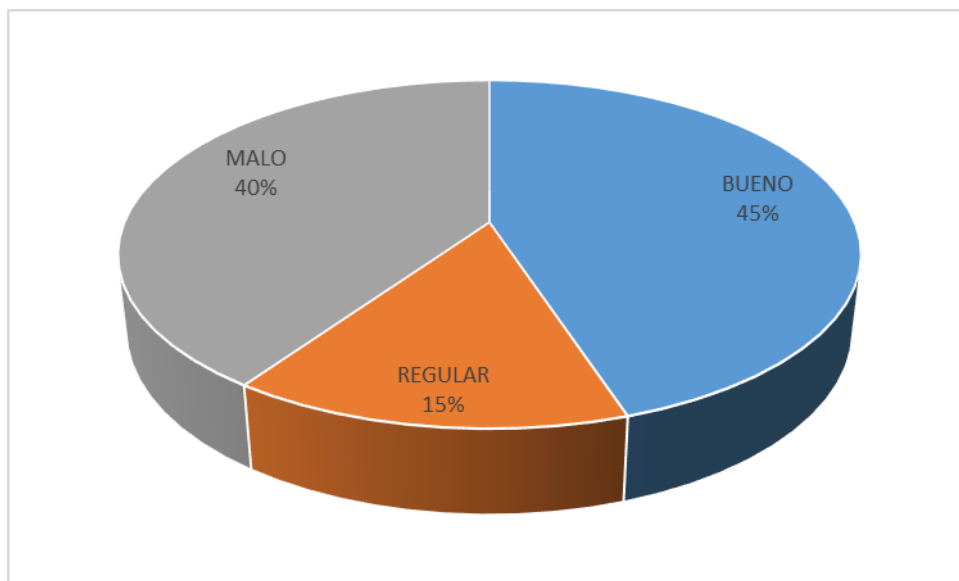
La percepción de calidad en la dimensión capacidad de respuesta es buena en el 45% de los entrevistados y regular en el 15% de los mismos. (Gráfico 7)

En el cuadro 7 se presenta los valores encontrados en el análisis de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes, donde la mayor media alcanzada fue en el ítem 18 para la percepción con 6.06 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 19, para la percepción con 4.66.

En el cuadro 8 observamos la distribución de la calidad de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas - Tumbes, encontrando que en el ítem 16, con respecto a si “se trabaja con materiales de

buena calidad”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 17 encontramos con respecto a “esterilización de instrumental”, se obtiene una percepción de mala calidad. En el ítem 18 encontramos con respecto a “certificación del profesional docente que atiende” se obtiene una percepción de calidad buena. En el ítem 19 encontramos con respecto a “privacidad al momento de la atención” se obtiene una percepción de mala calidad. Finalmente en el ítem 20 encontramos con respecto a “lavado de manos y bioseguridad” se obtiene una percepción de mala calidad.

Gráfico 7: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión capacidad de respuesta en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017



Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 9 se presenta los valores encontrados en el análisis de la dimensión empatía en la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes, donde la mayor media alcanzada fue en el ítem 25 para la percepción con 6.05 mientras que la menor media alcanzada fue en los ítems 21 y 22, para la expectativa con 5.9.

Cuadro 7: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

	Ítem	Media	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo	Frecuencia	%
EXPECTATIVA	16	5.86	0.95	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	16	5.94	0.64	7	4	109	100
EXPECTATIVA	17	5.91	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	17	5.87	0.73	7	4	109	100
EXPECTATIVA	18	5.8	1.12	7	1	109	100
PERCEPCIÓN	18	6.06	0.64	7	4	109	100
EXPECTATIVA	19	5.8	1.04	7	3	109	100
PERCEPCIÓN	19	4.66	1.54	7	2	109	100
EXPECTATIVA	20	5.92	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	20	5.91	0.73	7	3	109	100

Fuente: Matriz de datos.

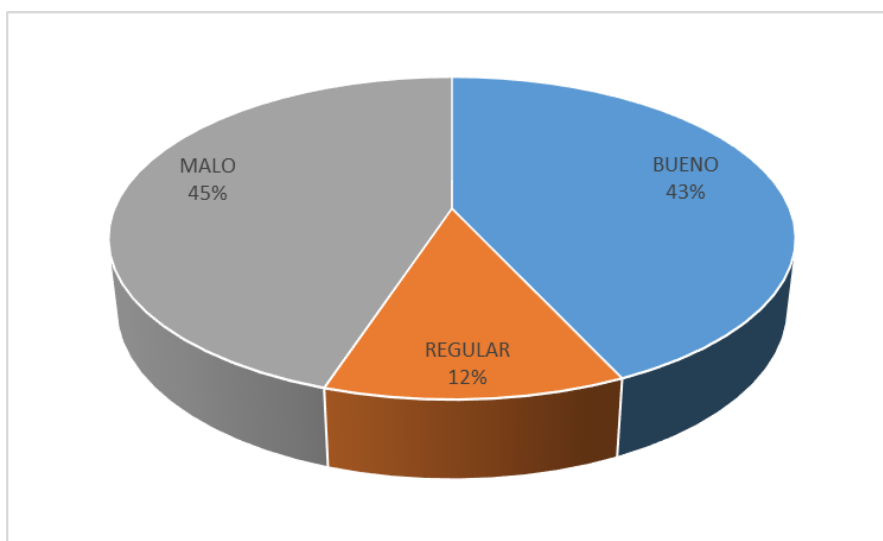
Cuadro 8: Distribución de la percepción de calidad en el análisis de la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

Ítem	Percepción	Expectativas	Calidad	Interpretación
16	5.94	5.86	0.08	Buena
17	5.87	5.91	-0.04	Mala
18	6.06	5.8	0.26	Buena
19	4.66	5.8	-1.14	Mala
20	5.91	5.92	-0.01	Mala

Fuente: Matriz de datos.

La percepción de calidad en la dimensión seguridad es mala en el 45% de los entrevistados y regular en el 12% de los mismos. (Gráfico 8)

Gráfico 8: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión seguridad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

Cuadro 9: Distribución de los valores encontrados para las expectativas y la percepción de calidad en el análisis de la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

	Ítem	Media	Desviación estándar	Valor máximo	Valor mínimo	Frecuencia	%
EXPECTATIVA	21	5.9	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	21	6.03	0.58	7	4	109	100
EXPECTATIVA	22	5.9	0.94	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	22	5.98	0.72	7	2	109	100
EXPECTATIVA	23	5.92	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	23	5.96	0.73	7	3	109	100
EXPECTATIVA	24	5.92	0.91	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	24	6.04	0.59	7	4	109	100
EXPECTATIVA	25	5.94	0.92	7	4	109	100
PERCEPCIÓN	25	6.05	0.6	7	4	109	100

Fuente: Matriz de datos.

En el cuadro 10 observamos la distribución de la calidad de la dimensión empatía en la clínica estomatológica de la Universidad Alas peruanas - Tumbes, encontrando que en el ítem 21, con respecto a si “el personal es amable y atento”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 22 encontramos con respecto a “trato al paciente por su nombre”, se obtiene una percepción de buena calidad. En el ítem 23 encontramos con respecto a “sentir confianza con el profesional que me atiende, perder la vergüenza, que no me riña” se obtiene una percepción de calidad buena. En el ítem 24 encontramos con respecto a “búsqueda de comodidad y mejoría para el paciente” se obtiene una percepción de buena calidad. Finalmente en el ítem 25 encontramos con respecto a “paciencia del personal que me atiende” se obtiene una percepción de buena calidad.

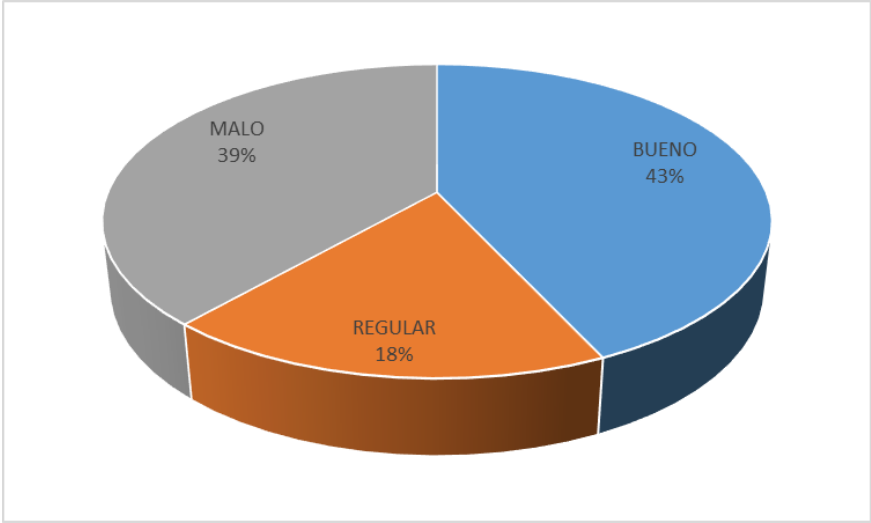
Cuadro 10: Distribución de la percepción de calidad en el análisis de la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.

Ítem	Percepción	Expectativas	Calidad	Interpretación
21	6.03	5.9	0.13	Buena
22	5.98	5.9	0.08	Buena
23	5.96	5.92	0.04	Buena
24	6.04	5.92	0.12	Buena
25	6.05	5.94	0.11	Buena

Fuente: Matriz de datos.

La percepción de calidad en la dimensión empatía es buena en el 43% de los entrevistados y regular en el 18% de los mismos. (Gráfico 9)

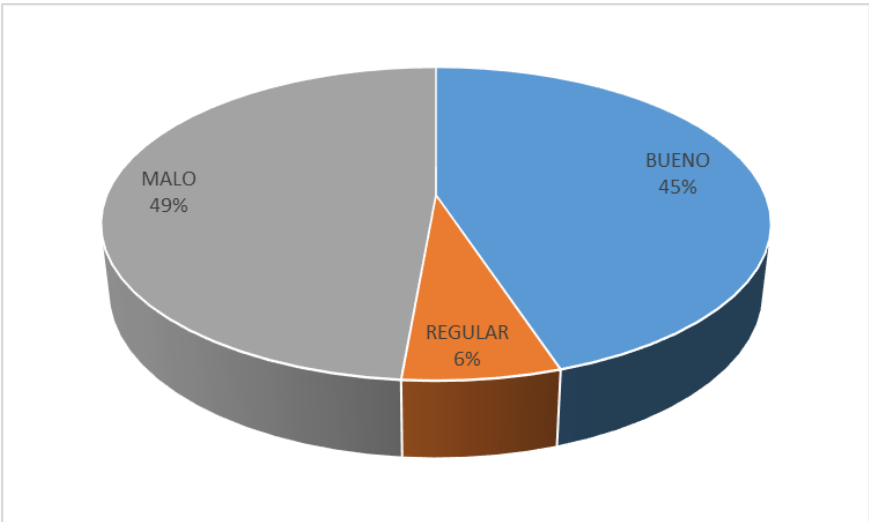
Gráfico 9: Frecuencia de la percepción de la calidad en la dimensión empatía en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

Finalmente se determinó la percepción de calidad de atención general en la clínica estomatológica UAP – Tumbes en el año 2017, se puede observar en el gráfico 10 que la percepción de calidad en general es mala en el 49% de los entrevistados y regular en el 6% de los mismos.

Gráfico 10: Frecuencia de la percepción de la calidad en la clínica estomatológica UAP – Tumbes, 2017.



Fuente: Matriz de datos.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

La percepción de calidad por parte de los usuarios de una empresa y/o institución es de vital importancia para supervivencia de la misma. El presente estudio examinó algunas de las características de la población que asiste a la clínica estomatológica de la UAP en Tumbes; se pudo objetivar que en su mayoría, son mujeres quienes asisten a este centro asistencial, al respecto Salazar (22) en Lima encontró la misma distribución y al igual que nosotros atribuye esta diferencia a que normalmente los pacientes que van a la clínica docente son inducidos y captados por los alumnos a fin de poder realizar sus prácticas, incluso en algunos casos estos pacientes reciben una retribución económica o descuentos considerables en los precios que finalmente pagan, por tal motivo el paciente debe disponer de tiempo y debe encontrarse en su domicilio al momento que el alumno realiza la tarea de captación de pacientes, tales condiciones son mayormente cumplidas por las mujeres, en nuestra ciudad la gran masa trabajadora corresponde al sexo masculino, mientras que las féminas en su mayoría se encargan de las labores del hogar, situación que se presenta generalmente en los estratos sociales bajos, del cual proceden en su mayoría los pacientes de clínica.

Otro punto interesante que se encontró en el estudio es que si bien es cierto la mayor parte de pacientes procede de Tumbes, existe un alto porcentaje 30.3% que procede del vecino país del Ecuador, esto estaría justificado debido a que muchos de los alumnos de la filial Tumbes son de nacionalidad ecuatoriana y en muchos casos la captación de pacientes la realizan en sus ciudades de procedencia, sin embargo es importante apuntar que una buena calidad de

servicio permitirá que dichos pacientes realicen los comentarios favorables a fin que la clínica estomatológica logre un reconocimiento y fama internacional que permita la libre afluencia de pacientes del vecino país.

La percepción de calidad según el modelo SERVQUAL obedece a 5 dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; de las 5 dimensiones se pudo observar que la percepción de buena calidad se presentó mayormente en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía 45% y 43% respectivamente, este aspecto es rescatable porque depende directamente del alumno y docentes, y estaría demostrando la adecuada formación que reciben los estudiantes de esta casa de estudios. Los puntos más flacos en estas dos dimensiones estuvieron representados por el ítem 15 de la capacidad de respuesta que estuvo relacionado con la repetición de procedimientos, principalmente radiografías, impresiones y anestesia, consideramos que son puntos que se deben reforzar en las prácticas pre-clínicas de cada una de las asignaturas correspondientes; y en la empatía el ítem 23 relacionado con generar la confianza en el paciente para que sin vergüenza pueda compartir con nosotros sus problemas y molestias bucales, sin miedo a ser rechazado y/o discriminado; cabe resaltar que en general en la dimensión de empatía todos los ítems obtuvieron una percepción de buena calidad. Asimismo resaltar que los ítems en los cuales los pacientes estuvieron más satisfechos con la atención brindada, en estas dos dimensiones, fueron el 14 en la dimensión capacidad de respuesta relacionada a solución de inconvenientes presentados durante la atención y el ítem 21 de la dimensión empatía relacionada con la atención y amabilidad.

Las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y seguridad fueron considerados por los pacientes como de mala calidad, encontramos que en elementos tangibles el punto de mayor insatisfacción fue el ítem 5 relacionado con la ubicación de la clínica y el acceso a la misma, hay que recordar que el acceso a la clínica estomatológica no se encuentra asfaltado, además no hay transporte público que ingrese a la urbanización La Alborada, por lo que muchos pacientes se ven en la obligación de caminar aproximadamente 350 metros para acceder a la misma, problema que sumado a la falta de iluminación por las noches, hace realmente que los pacientes se encuentren bastante preocupados por salir temprano de las instalaciones, y como se mencionó anteriormente fue el principal punto de inflexión al momento de calificar la calidad; por otro lado en esta dimensión, los pacientes consideraron como el punto más resaltante a favor de la clínica el ítem 4 relacionado a los materiales, instrumental y equipo disponible para la atención de los pacientes. En la dimensión fiabilidad el punto de mayor insatisfacción fue el ítem 10 relacionado con falta de información sobre la patología del paciente y absolución de sus dudas, en este punto es oportuno mencionar el estrés al que se encuentran sometidos los estudiantes, puesto que las fechas para culminar con los requerimientos académicos de la asignatura de clínica son limitadas, el alumno se encuentra concentrado en avanzar en sus tratamientos y probablemente esta sea la razón por la que no informa adecuadamente al paciente acerca de las patologías y los tratamientos a seguir en los mismos, sin embargo es importante haber detectado dicha falencia a fin de poder rectificar en este sentido; por otro lado en esta dimensión, los pacientes consideraron como el punto menos crítico de la clínica el ítem 6 (moderada calidad) relacionado al tiempo de permanencia del paciente en la clínica, los

pacientes aprecian que el tiempo de atención sea el mínimo posible, puesto que tienen que regresar a sus hogares a realizar sus labores diarias. En la dimensión seguridad el punto de mayor insatisfacción fue el ítem 19 relacionado a la falta de privacidad en la atención, en este punto hay que resaltar que si bien es cierto el paciente requiere de privacidad, debemos recordar que la clínica de la universidad es de tipo docente, esto quiere decir que está orientada a la enseñanza de prospectos de cirujano dentista, por tal motivo cualquier hallazgo y/o procedimiento que escapa a la rutina es necesario de compartir con los demás estudiantes, sin que esto signifique que se viole los aspectos fundamentales e inalienables de la intimidad del paciente; por otro lado en esta dimensión, los pacientes consideraron como el punto más favorable de la clínica el ítem 18 relacionado a la certificación y habilidad del docente de clínica.

A nivel general la percepción de buena calidad en los pacientes atendidos en la clínica estomatológica UAP fue del 45%, dicho valor es bastante similar a lo encontrado por Bustamante (10) en Chiclayo quien encontró valores de satisfacción de 41.43%, el principal problema mencionado con este autor para mayores niveles de insatisfacción fueron los precios de los tratamientos, este aspecto también es mencionado por Ayala (7) en Ecuador; si bien es cierto los precios en nuestro estudio fueron calificados como mala calidad, hay que resaltar que no fue el punto más importante como afirman estos autores, probablemente esto se deba a que, como se mencionó anteriormente, los precios son subsidiados o asumidos completamente por los alumnos en nuestra realidad. Jacinto (12) en Lima en la Universidad San Marcos encuentra percepción de calidad buena en el 56.6% de los pacientes, regular en el 21.68% y mala sólo en el 21.82%, sin embargo nuestros resultados no se pueden comparar con los de

Jacinto, puesto que este autor no utilizó la encuesta SERVQUAL, la cual está considerada como la de más exigencia para las empresas en general y de salud puesto que involucra diferencia entre expectativas y percepciones, por ello fue adoptado por el MINSA para la evaluación de sus estándares de calidad en los establecimientos de salud nacionales (1). Otros estudios tales como Miranda (5) en México, Rengifo (6) en Colombia y Morán (11) en Lima reportan altos grados de satisfacción y buena calidad, sin embargo se limitaron a utilizar pruebas de estaninos para establecer los puntos de corte de mala, regular o buena calidad, cabe resaltar que con dicha metodología nuestros pacientes hubiesen reportado también altos niveles de percepción de buena calidad.

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

1. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución como de mala calidad 49%, el 45% de los mismos consideran que la atención es de buena calidad.
2. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución en la dimensión aspectos tangibles como de mala calidad 46%, la razón principal para esta calificación fue el acceso a la clínica estomatológica.
3. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución en la dimensión fiabilidad como de mala calidad 52%, la razón principal para esta calificación fue la falta de información respecto de su patología y la absolución de dudas al respecto.
4. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución en la dimensión capacidad de respuesta como de buena calidad 45%, la razón principal para esta calificación fue la solución de inconvenientes durante el tratamiento.

5. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución en la dimensión seguridad como de mala calidad 45%, la razón principal para esta calificación fue la falta de privacidad al momento de la atención.

6. Los pacientes de la clínica estomatológica docente de la Universidad Alas peruanas Tumbes en el año 2017 consideran la atención en esta institución en la dimensión empatía como de buena calidad 43%, la razón principal para esta calificación fue la atención y amabilidad en el desarrollo de las actividades clínicas.

CAPITULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda diseñar un plan de mejoramiento continuo teniendo en cuenta los aspectos desfavorables encontrados en el presente estudio.
2. Se recomienda en la dimensión aspectos tangibles coordinar con la I.E. perpetuo Socorro, Gobierno regional de Tumbes y Municipalidad Provincial de Tumbes el asfaltado de la vía de penetración a la Urbanización La Alborada hasta el campus universitario de la Universidad Alas peruanas por ser de interés público, asimismo coordinar con la empresa Enosa la iluminación permanente de dicha vía en horas de la noche.
3. Se recomienda en la dimensión fiabilidad reforzar en los alumnos el procedimiento de consentimiento informado, que no se remitan simplemente a obtener la firma del paciente sino que informen adecuadamente a los pacientes sobre su patología, las alternativas de tratamiento y los pronósticos de las mismas, a fin que éste tome la mejor decisión respecto de su tratamiento.
4. Se recomienda en la dimensión capacidad de respuesta reforzar las prácticas pre-clínicas, a fin que el alumno no tenga que reiterar algunos procedimientos tales como: impresiones dentales, toma de radiografías, adaptación de dique de goma y anestesia bucal.

5. Se recomienda en la dimensión seguridad la individualización del espacio asignado para cada alumno, ya sea con drywall o biombos a fin de asegurar una mayor privacidad del paciente.

6. Se recomienda en la dimensión empatía fomentar un mayor diálogo entre operador – paciente a fin de permitir al paciente expresarse en su motivo de consulta y que logre exteriorizar todos los concomitantes a su problema de salud.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. MINSA. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. In: personas DGdSdl, editor. Lima2002.
2. Otero J. No le tema a la competencia, témale a la incompetencia Lima2005 [15 julio 2017]. Available from: <http://www.odontomarketing.com/edit64ago2005.htm>.
3. Programa de mejora continua de la calidad de la atención estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores. In: Pública MdS, editor. La Habana - Cuba2002.
4. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial. 2001;16:S11-S27.
5. Miranda J, Guzmán R, Higinio M. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Calidad y Gestión en los Servicios de Salud. 2014;13(2):207-2015.
6. Rengifo M. Percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio al usuario entregado por la clínica integral del adulto de pregrado, adscrita a la escuela de odontología de la Universidad del Valle. Santiago de Cali: Universidad del Valle; 2013.
7. Ayala D. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013 - 2014. Guayaquil - ecuador: Universidad de Guayaquil; 2014.
8. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, Gonzales F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. 2009;6(2):95-101.
9. Lizárraga S. Calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la Universidad Alas Peruanas - Surco 2016. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2016.

10. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo - 2014. Chiclayo - Perú: Universidad católica Santo toribio de Mogrovejo; 2015.
11. morán S. Percepción y expectativas de la calidad de servicio por los pacientes atendidos en la especialidad de carielogía y endodoncia de la Universidad Científica del Sur - Sede Centro Médico Naval. 2013. Lima - Perú: Universidad Científica del Sur; 2014.
12. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
13. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad La Habana - Cuba2008 [17 julio 2017]. Available from: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm.
14. HUV. Hospital Universitario del Valle. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Valle del Cauca, cali - Colombia2010.
15. Humet C. Reflexiones sobre la calidad asistencial en el cambio de siglo. Rev Calidad Asistencial. 2009;16:5-7.
16. Iguarán R, Chávez E, Pérez L. Satisfacción de los clientes del servicio médico odontológico de la Universidad de Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB. 2006;10(1):176-203.
17. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de los servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana. 2000;LVII(2):45-9.
18. López J, Terrades O, Rodríguez P. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. Revista Avances en odontoestomatología. 2002;18(3):143-51.

19. Albrecht G, Hoogstraten J. Satisfaction as a determinant of compliance community. *Dentistry and oral epidemiology*. 2008;46(1):139-46.
20. Márquez F, Rodríguez F, Heredia G, Callamo F. Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Cuba: Ministerio de Salud Pública; 2002.
21. Supo J. Tipos de investigación Arequipa2012 [19 febrero 2017]. Available from: <http://bioestadistico.com/tipos-de-investigación>.
22. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas en lima metropolitana. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.

ANEXOS

ANEXO N° 1

Título: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DOCENTE UAP – TUMBES, 2017.

Autor: Samantha Mishel León Ruíz

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variables
¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente UAP – Tumbes, 2017?	La calidad de atención percibida por el usuario de la clínica estomatológica docente de la universidad Alas peruanas en el año 2017 será buena en más del 50% de los encuestados.	<p>Objetivo general Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente UAP – Tumbes, 2017.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión aspectos tangibles de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión fiabilidad de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión capacidad de respuesta de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión seguridad de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017. Determinar la percepción de la calidad de atención de la clínica estomatológica UAP Tumbes en la dimensión empatía de los pacientes atendidos en el periodo agosto – octubre 2017.</p>	<p>Percepción de la calidad de atención</p> <p>Covariables: Edad Sexo</p>

PARA LA OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Escala	Esquema del Marco Teórico
Percepción de la calidad de atención	Valoración de la persona atendida, acerca del conjunto de acciones realizadas para proporcionarle lo que desea incluyendo la satisfacción de sus necesidades menos obvias (necesidad no expresada).	Operacionalmente nuestra variable será medida a través de la Encuesta SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, siguiendo los considerandos de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobada en	Ordinal	Calidad en los servicios de salud. Satisfacción de los servicios odontológicos Expectativas del usuario Modelo de Calidad de servicio SERVQUAL Clínicas Estomatológicas Universitarias.

		nuestro país mediante resolución ministerial 507/2011-MINSA; categorizando a nuestra variable como: Bueno, Regular y Malo.	
--	--	--	--

DISEÑO METODOLÓGICO				
Metodología de la Investigación	Diseño de la Investigación	Ámbito de la Investigación	Técnicas	Criterios de rigurosidad en la Investigación
TIPO: Observacional Prospectivo Transversal Descriptivo. Nivel: Descriptivo	Diseño de Investigación: Descriptivo Transversal	4.2.1 Población Pacientes atendidos en la clínica docente de la Universidad Alas peruanas en los meses de agosto – octubre 2017. Muestra Para el presente estudio se realizó un muestreo probabilístico para proporciones en poblaciones finitas, con la finalidad de obtener un número adecuado de participantes, por tal motivo utilizaremos la siguiente fórmula: $n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$ n= 109 CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Usuario de la clínica estomatológica de la UAP - Tumbes en pleno uso de sus facultades mentales, que cuente con al menos un tratamiento culminado y cuya atención se produzca entre los meses de agosto y octubre del 2017. Padres y/o tutores de los pacientes menores a 12 años de edad que hayan sido atendidos durante los meses de agosto a octubre del 2017 en la clínica estomatológica UAP – Tumbes y que cuenten con al menos un tratamiento culminado. Pacientes que desee voluntariamente participar en el estudio. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN: Pacientes con edad menor a 12 años, se excluirá dichos pacientes puesto que su grado de madurez mental no permite obtener una apreciación objetiva del servicio recibido. Paciente que mantiene proceso legal con la institución, se excluirá estos pacientes	La técnica empleada en la presente investigación fue la investigación de campo utilizando la herramienta de apoyo denominada el cuestionario. Para un mejor análisis y descripción de las brechas entre percepción y expectativa se utilizó el Modelo de expectativas de OLIVER. El Modelo de expectativas de OLIVER muestra que si la brecha es mayor de 0 encontraremos altos niveles de calidad, lo que se traduce en usuarios muy satisfechos debido a que la expectativa fue superada por la percepción. Si la brecha es igual a 0 encontraremos modestos niveles de calidad, debido a que la expectativa es igual a la percepción, lo que se traduce en pacientes satisfechos. Finalmente si la brecha es menor de 0 encontraremos bajos niveles de calidad, lo que se traduce en usuarios no satisfechos debido a que la expectativa no fue superada por la percepción.	Para la validez de contenido ambos documentos fueron presentados a 5 estomatólogos expertos de la región quienes dieron sus aportes y sugerencias, las cuáles fueron recogidas y aplicadas para finalmente dar como resultado los documentos que se presentan como instrumentos en el presente estudio (Anexos N° 2 y 3). Para cuantificar la validez del instrumento, ambos documentos fueron sometidos a la prueba V de Aiken.

		<p>puesto que traen consigo un sentimiento de rechazo y animadversión hacia la universidad y los trabajadores de la misma, estos sentimientos podrían influir en la respuesta de los mismos a los instrumentos de evaluación.</p> <p>Familiares directos de los alumnos y personal que labora en la clínica estomatológica UAP - Tumbes. Se excluyen puesto que se considera que su opinión será sesgada en aras de beneficiar a sus familiares.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO N° 2
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,.....identificado(a)
con DNI y domiciliado(a) en
....., en pleno uso de mis facultades
físicas y mentales declaro haberme informado del proyecto **“Percepción de la
calidad de atención de los usuarios de la clínica estomatológica docente
UAP – Tumbes, 2017.”** y después de evaluar los beneficios y los riesgos, que se
me han explicado detalladamente; expreso mi deseo de participar voluntariamente
del estudio.

Por lo cual firmo y estampo mi huella digital en señal de conformidad



ANEXO 3

IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DOCENTE UAP - TUMBES

1. Datos generales

Edad:.....Género:Procedencia:.....

Motivo consulta:.....

INSTRUCCIONES:

Para contestar esta encuesta usted debe marcar con un aspa en el recuadro inferior el número del 1 al 7 que más se ajuste a su criterio encada una de las 25 preguntas que se realizan, según la leyenda presentada a continuación:

1	Extremadamente en desacuerdo	2	Muy en desacuerdo	3	Desacuerdo	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
5	De acuerdo	6	Muy de acuerdo	7	Extremadamente de acuerdo	--	-----

I. Cuando usted acude a un establecimiento y/o clínica odontológica, usted espera que:

1. Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de sala de espera, consultorios, pasillos, etc), tengan una apariencia agradable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio), así como del piso, paredes y sillones dentales sea impecable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. La presentación del personal de salud que le atienda en la clínica (vestimenta y arreglo personal) sea adecuada.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. El instrumental, material y equipo con el que lo atiendan sea suficiente, en buen estado y que asegure una atención sin contratiempos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. La ubicación de la clínica estomatológica y el acceso a la misma sea fácil y seguro.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. El tiempo de permanencia (tiempo de espera más el tiempo que dure la atención odontológica) en la clínica sea razonable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. La medicación que recibo sea eficaz y segura para mi persona.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. El personal de la clínica (estudiantes, docentes) se esmere por orientarlo, aconsejarlo y/o estimularlo en que usted se preocupe en el cuidado de su salud oral.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9. Los costos de los tratamientos sean accesibles a su bolsillo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. Se me informe sobre la enfermedad que padezco y las alternativas de tratamiento, asimismo que todas mis dudas al respecto sean resueltas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. El profesional que me atiende y/o el equipo de atención demuestre suficiencia en el manejo de equipos e instrumental utilizado en mi atención.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. El profesional que me atiende y/o equipo de atención coordina con los demás servicios (imágenes, laboratorio, caja) a fin que su atención sea rápida y oportuna.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. El profesional que me atiende y/o el equipo de atención realizan los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarme molestias incómodas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. Ante la presencia de algún accidente de cualquier índole, o contratiempo en mi atención, el profesional y/o el equipo de salud que me atiende reaccione inmediatamente y solucione el impase.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. Los procedimientos no tengan que repetirse una y otra vez por la falta de capacidad del profesional o equipo que me atiende (Toma de impresiones, tomas radiográficas, anestesia, aislamiento, etc)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16. Los materiales utilizados en mi atención sean de buena calidad.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17. El instrumental con el que se me brinda la atención se encuentre debidamente esterilizado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18. El profesional que me atiende y/o equipo de atención cuente con la certificación y habilitación para la atención odontológica.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19. Se respete mi privacidad al momento de la atención y con la información recabada de mi persona.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. Que el profesional que me atiende se lave las manos antes de iniciar mi tratamiento y utilice mascarilla y guantes.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21. Todo el personal sea atento y amable

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22. El personal que me atiende y/o el equipo de atención se dirija a mi persona por mi nombre.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

23. El personal que me atiende brinde la confianza necesaria para poder contarle todo mi problema de salud y que no me haga sentir vergüenza o me riña

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

24. El personal que me atiende y/o equipo de atención siempre esté buscando mi comodidad y mi mejoría (Em)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

25. El personal tenga mucha paciencia. (Em)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

ANEXO 4

MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DOCENTE UAP - TUMBES

1. Datos generales

Edad:.....Género:Procedencia:.....
Motivo consulta:.....

INSTRUCCIONES:

Para contestar esta encuesta usted debe marcar con un aspa en el recuadro inferior el número del 1 al 7 que más se ajuste a su criterio encada una de las 25 preguntas que se realizan, según la leyenda presentada a continuación:

1	Extremadamente en desacuerdo	2	Muy en desacuerdo	3	Desacuerdo	4	Ni en desacuerdo ni de acuerdo
5	De acuerdo	6	Muy de acuerdo	7	Extremadamente de acuerdo	--	-----

I. Después de ser atendido en la Clínica Estomatológica UAP usted considera que:

1. Las instalaciones físicas (edificio en general, paredes, puertas, ventanas de sala de espera, consultorios, pasillos, etc), de la clínica UAP tienen una apariencia agradable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. La limpieza de las instalaciones físicas (el edificio), así como del piso, paredes y sillones dentales se presentan de manera impecable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. La presentación del personal de salud que lo atendió (vestimenta y arreglo personal) fue adecuado y acorde.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. El instrumental, material y equipo con el que lo atendieron fue suficiente, estuvo en buen estado y aseguró una atención sin contratiempos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. La ubicación de la clínica estomatológica y el acceso a la misma es fácil y seguro.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. El tiempo de permanencia (tiempo de espera más el tiempo que duró la atención odontológica) en la clínica fue razonable.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. La medicación que recibí fue eficaz y no me causó molestias.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. El personal de la clínica (estudiantes, docentes) se esmeró por orientarme, aconsejarme y/o estimularme para cuidar mi salud oral.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9. Los costos de los tratamientos fueron accesibles a mi bolsillo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10. Se me informó sobre la enfermedad que padezco y las alternativas de tratamiento, asimismo todas mis dudas al respecto fueron resueltas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11. El alumno y el docente a cargo demostraron suficiencia en el manejo de equipos e instrumental utilizado en mi atención.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12. El alumno y el docente a cargo coordinaron oportunamente para las tomas radiográficas y laboratorio a fin que la atención sea rápida y oportuna.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13. El alumno y docente a cargo realizaron los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarme molestias incómodas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14. No se presentaron contratiempos en mi atención. En caso contrario, al presentarse dichos inconvenientes o accidentes, el alumno y el docente trabajaron en conjunto y solucionaron inmediatamente el impase.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15. No fue necesario repetir ningún procedimiento por la falta de capacidad del profesional o equipo que me atendió (Toma de impresiones, tomas radiográficas, anestesia, aislamiento, etc)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16. Los materiales utilizados en mi atención fueron de buena calidad.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17. El instrumental con el que se me brindó la atención estuvo debidamente esterilizado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18. El docente y la clínica cuentan con la certificación y habilitación para la atención odontológica.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19. Se respetó mi privacidad al momento de la atención y se me aseguró que los datos en mi historia clínica serán tratados con la reserva del caso. (Se)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20. El alumno y el docente que me atendieron se lavaron las manos antes de iniciar mi tratamiento y utilizaron mascarilla y guantes. (Se)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21. Todo el personal de la clínica fue atento y amable (Em)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22. El alumno y el docente que me atendieron siempre se dirigían a mi persona por mi nombre.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

23. El personal que me atendió me brindó la confianza necesaria para poder contarle todo mi problema de salud y en ningún momento me hicieron sentir mal

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

24. El personal que me atendió siempre estuvo en busca de mi comodidad y mi mejoría.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

25. El personal tuvo mucha paciencia conmigo.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

ANEXO 5



Tumbes, 29 de septiembre de 2017

C.D. Catherine Elizabeth Renteria Campaña
Coordinadora de la Escuela Profesional de Estomatología filial Tumbes

Asunto: Permiso de ingreso a las instalaciones de la clínica docente Estomatológica UAP FILIAL TUMBES para realizar encuestas a los pacientes.

Por medio de la presente, yo **SAMANTHA MISHELL LEON RUIZ**, con cedula de ciudadanía **0706854981**, de nacionalidad **ecuatoriana**, código universitario **2012152469**. Me dirijo a usted para solicitar que se me conceda el permiso correspondiente al ingreso de las instalaciones de la clínica docente estomatológica UAP FILIAL TUMBES y a la vez me permita desarrollar encuestas a los pacientes atendidos en la clínica antes mencionada y a la vez revisar las historias clínicas registradas del presente año para corroborar datos, cuyo material es necesario para ejecutar la validación de mi proyecto de investigación cuyo fin es la obtención del título **cirujano dentista**.

Agradezco a usted y a la institución, por la excelente formación académica que me han brindado los cinco años que tuve la oportunidad de ser alumna.

En espera de pronto respuesta y agradeciendo su atención, quedo a su órdenes.

UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL TUMBES
C.D. Catherine Elizabeth Renteria Campaña,
COORDINADORA ACADÉMICA ESCUELA
PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Atentamente

Bach. Samantha Mishell Leon Ruiz

