



ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA DE LA “CLÍNICA
UNIVERSITARIA” - COMAS EN EL PERIODO 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

BACH. ROJO SANCHEZ, ELIZABETH ROCIO

ASESOR: PÉREZ ALVARADO, ALEX

LIMA – PERÚ

2018

A mi padre, Alfredo Rojo Méndez por sus consejos, valores y motivación que me brinda día a día, los cuales me han permitido ser una persona de bien.

A mi madre, Teodelinda Sánchez Chilón por su apoyo incondicional en todo momento, y me ha demostrado que todo se logra con esfuerzo.

A todos ustedes gracias por brindarme su amor.

Agradecimientos

Al Dr. Alex Pérez Alvarado por su paciencia y dedicación brindado en el presente trabajo.

A la Dra. Rosa Quiróz La Torre por su valioso apoyo y colaboración, conocimientos, confianza.

Al Dr. José Félix Laytem Pazos por permitir realizar mi trabajo de campo en la “Clínica Universitaria”.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Índice de tablas	
Índice de gráficos	
Introducción	
 CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema principal	14
1.2.2. Problemas secundarios	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Importancia de la investigación	17
1.4.2. Viabilidad de la investigación	17
1.5. Limitaciones del estudio	18
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.2. Antecedentes de la investigación	19

2.2.1. Antecedentes internacionales	19
2.2.2. Antecedentes nacionales	25
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1. Percepción	28
2.2.2. Calidad	29
2.2.2.2. Modelos de calidad en salud	31
2.2.2.3. Relación entre calidad y satisfacción	33
2.2.2.4. Calidad de atención en odontología	34
2.2.3. Medición de la calidad de servicio	35
2.2.4. Escala SERVQHOS	36
2.2.5. Definición de terminos básicos	37

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis	39
3.2. Variable	39
3.2.1. Definición conceptual	39
3.2.2. Definición operacional	39

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico	40
4.1.1. Tipo de investigación	40
4.1.2. Nivel de investigación	40
4.2. Población y muestra de la investigación	40
4.2.1. Población	40

4.2.2. Muestra	41
4.3. Técnicas de recolección de datos	41
4.3.1. Técnica de muestreo	41
4.3.2. Técnica de recolección de datos	41
4.3.3. Procedimiento de recolección de datos	42
4.4. Técnica estadística para el procesamiento de información	42
4.5. Aspectos éticos	43
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
5.1. Análisis de tablas y gráficos	44
5.2. Discusión	50
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
FUENTES DE INFORMACIÓN	56
ANEXOS	
ANEXO N° 1: Carta de presentación	
ANEXO N° 2: Consentimiento informado	
ANEXO N° 3: Instrumento para la recolección de datos	
ANEXO N°4: Confiabilidad y validez del instrumento	
ANEXO N°5: Matriz de evaluación del cuestionario	
ANEXO N°6: Fotografías	
ANEXO N°7: Matriz de consistencia	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N°1: Distribución de los pacientes atendidos en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.	44
TABLA N°2: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.	45
TABLA N°3: Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.	47
TABLA N°4: Distribución de frecuencias de pacientes según género en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO N°1: Distribución de los pacientes atendidos en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.	44
GRÁFICO N°2: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.	46
GRÁFICO N°3: Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.	48
GRÁFICO N°4: Distribución de frecuencias de pacientes según género en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.	49

RESUMEN

Objetivo: El estudio tiene como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de atención en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.

Materiales y método: Se realizó un estudio descriptivo, de corte transversal. Para este estudio participaron 102 usuarios entre los 18 a 70 años de edad que acudieron al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas, donde se aplicó el instrumento SERQVHOS modificado que consta de 19 preguntas y fue valorado por la escala de Lickert.

Resultados: Al analizar los resultados, se determinó que los pacientes atendidos tienen una percepción de la calidad regular en un 97.1%, buena en un 2.9% y un porcentaje de 0% como mala. También se determinó que los ítems referentes a la calidad objetiva obtuvieron altos porcentajes en el tiempo de espera (55.9%), puntualidad de atención (60.8%) y señalización interna (52.9%); los cuales influyen negativamente en la percepción de la calidad de atención del usuario. Por otro lado, en los ítems referentes a la calidad subjetiva obtuvieron porcentajes superiores al 70% en la disposición del personal por ayudar al usuario (75.5%), interés del personal por cumplir lo que promete (71.6%) y rapidez en solucionar los problemas (77.5%). En el departamento de odontología, el género femenino predominó en un 60.8%.

Conclusiones: el nivel de percepción de la calidad de atención del usuario en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” corresponde a 97.1% como regular.

Palabra clave: Percepción, calidad de atención, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Objective: The objective of the study was to determine the level of perception of the quality of care in the Department of Dentistry of the "Clínica Universitaria" - Comas in the period 2017.

Materials and method: A descriptive, cross-sectional study was carried out. For this study, 102 users between the ages of 18 and 70 attended the Department of Dentistry of the "Clínica Universitaria" - Comas, where the modified SERQVHOS instrument was applied, consisting of 19 questions and assessed by the Lickert scale.

Results: When analyzing the results, it was determined that the patients attended have a perception of regular quality in 97.1%, good in 2.9% and a percentage of 0% as bad. It was also determined that the items related to the objective quality obtained high percentages in the waiting time (55.9%), punctuality of attention (60.8%) and internal signaling (52.9%); which negatively influence the perception of the user's quality of attention. On the other hand, in the items referring to subjective quality they obtained percentages higher than 70% in the willingness of the staff to help the user (75.5%), interest of the staff to fulfill what it promises (71.6%) and speed in solving the problems (77.5%). In the department of dentistry, the female gender dominated by 60.8%

Conclusions: the level of perception of the quality of attention of the user in the Department of Dentistry of the "University Clinic" corresponds to 97.1% as regular.

Keyword: Perception, quality of care, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, el entorno en donde se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios están siendo influenciados de manera directa por una serie de transformaciones económicas y sociales, no siendo la excepción los servicios de odontología.¹

El presente trabajo se realizó en las instalaciones del Departamento de odontología de la Clínica Universitaria – Comas donde su propósito fue conocer las percepciones de la calidad de atención del servicio que se brinda, con la finalidad de contribuir en la mejora de la atención brindada.

La calidad es el conjunto de características que se encargan de satisfacer las necesidades del usuario de acuerdo a sus expectativas. Es el pedestal del éxito de toda institución, ya que tiene el potencial de un servicio para influenciar en la satisfacción del usuario.

Como en toda institución que brinda servicios de salud surgen propuestas de control de calidad a partir de la opinión de los usuarios; este análisis incorpora la perspectiva de los usuarios en un marco global de la evaluación.

Actualmente se han desarrollado diversos instrumentos para medir la calidad de servicios, tal como la escala SERVQHOS que se encarga de evaluar la percepción del usuario. SARCO N. (2013)⁴ desarrolló un estudio que permitió validar y adaptar este instrumento a la medición de servicios odontológicos; mediante esta evaluación de calidad se da a conocer las deficiencias en el servicio y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades del paciente y poder ofrecer un servicio de calidad en la atención odontológica.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los últimos años a nivel nacional e internacional, el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de atención en la salud como un derecho ciudadano en donde el eje principal de la atención es la satisfacción del usuario.^{1, 2}

Por otro lado, la Organización Mundial de Salud (2003)¹, dice que la actual situación de salud a nivel mundial ha tenido un retroceso en los últimos 50 años dando como resultado el aumento de la desigualdad en salud. Debido a que, el país cuenta con 37,000 mil cirujanos dentistas para un total de 30, 000,000 millones de habitantes, donde demuestra una relación que excede largamente la norma de la OMS generando así sobreoferta en el país.

Uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud es la calidad de atención; se deduce que es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad.²

La problemática del concepto de calidad surge debido a que diversos autores tienen un concepto diferente acerca de calidad en salud, pero el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacer las necesidades y expectativas del paciente. Esto quiere decir que el éxito de toda institución es la calidad; ya que tiene la capacidad para influir en la satisfacción de las personas

y aparece como un factor clave en el desarrollo de la sociedad actual, además constituye una responsabilidad ética y social.²

En el sector salud, Duque básicamente distingue dos tendencias: la calidad objetiva (conforme a las actividades de la organización) y la calidad subjetiva (Cliente), ambas dan elementos necesario para mejorar dicha calidad.²

En el MINSA (2003), menciona un estudio sobre patrones de hospitales, donde califica a la satisfacción como una de sus cualidades de calidad.¹

Por tanto, es importante escuchar el punto de vista de la satisfacción del paciente el cual nos sirve para la superación y mejoramiento de los tratamientos aplicados; ya que nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.^{1,3}

Actualmente, en el ambiente odontológico se observó un cambio radical en los pacientes; ya que ellos pueden seleccionar donde y con quien realizarse el tratamiento (lugar). Ahora los pacientes tienen una nueva visión del servicio, esto quiere decir que el prestigio de una empresa se logra a través de las impresiones que tienen los pacientes sobre el servicio y elaboran su fidelidad con la productividad y la rentabilidad.⁴

Desde este enfoque, es preciso analizar la reciente situación del trabajo del odontólogo y en qué dimensión es requerido reformular los sistemas de gestión de la calidad para poder cumplir los requerimientos de atención del paciente con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades del servicio.

Esto se sintetiza en una obligación para que las entidades proveedoras de bienes en salud desarrollen seguimientos a sus procesos; los cuales puedan

ser evaluados regularmente para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.⁵

La “Clínica Universitaria” es una entidad privada dedicada a la prestación de servicios de salud, la cual es uno de los establecimientos más grandes del cono norte de Lima Metropolitana contando con 24 especiales médicas y 7 especialidades no médicas: entre ellas el departamento de odontología. A pesar del tiempo que la institución lleva interactuando con la comunidad, se desconoce si el Departamento de Odontología cumple con las necesidades del paciente respecto a la calidad atención en mención.

Por lo cual, es de vital importancia mejorar la situación socio- competitiva del Departamento de Odontología en comparación con otros centros que brinden el servicio de odontología. A continuación se presentará una investigación que va dirigida a la percepción de la calidad información que es determinada por el usuario.⁶

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

- ¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención objetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?

- ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención subjetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?
- ¿Cuál es el ítem de la calidad objetiva que afecta negativamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?
- ¿Cuál es el ítem de la calidad subjetiva que afecta positivamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?
- ¿Cuál es el género que predominó en los usuarios que acuden al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención objetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.
- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención subjetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

- Determinar el ítem de la calidad objetiva que afecta negativamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.
- Determinar el ítem de la calidad subjetiva que afecta positivamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.
- Determinar el género que predominó en los usuarios que acuden al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

1.4. Justificación de la investigación

La calidad de los servicios de salud debe constituir una ventaja duradera en el tiempo, por lo tanto debe ser evaluada para asegurar que su nivel en el servicio prestado cumpla con los requisitos de excelencia establecidos y demandados.

Entonces, si el paciente está insatisfecho porque sus expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido es evidente que el profesional no pudo transformar los intereses del usuario en función de sus necesidades.

En muchas ocasiones el paciente no puede estimar con justeza si el aspecto técnico científico se ejecutó apropiadamente en la atención recibida; desconoce si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado; pero sí sabe qué tipo de asistencia se le brindó, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo.

De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con la satisfacción

general que él mismo perciba en la relación interpersonal que establece con el odontólogo. Por lo tanto, se hace necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes de su atención.

Cabe mencionar que la Universidad Alas Peruanas tiene un convenio con la Clínica Universitaria, el cual permite que los estudiantes realicen su internado hospitalario en el último año de la carrera, motivo por el cual realicé este trabajo de investigación en esta institución para mejorar la calidad de atención odontológica habiendo conocido sus fortalezas y debilidades del servicio en el Departamento de Odontología.

1.4.2. Importancia de la investigación

Los resultados obtenidos en la investigación son de vital importancia para el Gerente general de la “Clínica Universitaria” – Comas; ya que brinda una visión distinta del servicio para así poder potenciar sus fortalezas.

Es de interés para el Departamento Odontología, el cual cuenta con cuatro profesionales en el servicio. Entonces el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva del usuario en el marco global de la evaluación, con el fin de identificar las oportunidades de mejorar y corregir las situaciones problemáticas.

Para la comunidad científica, este estudio brinda un enfoque diferente y podrá servir como base para plantear otros estudios dirigidos a la percepción de la calidad de atención en odontología.

1.4.3. Viabilidad de la investigación

- El equipo profesional apoyó generosa e incondicionalmente con la investigación.

- Se contó con los recursos necesarios para el presente estudio, el cual nos permitió una mejor visión de la realidad.
- Estuvo basado en los conocimientos elementales.

1.5. Limitaciones del estudio

- Los usuarios con frecuencia tienen una idea deficiente de las bases científico- técnicas de los tratamientos que se brinda; sus expresiones en relación a estos pueden considerarse erróneas; ocasionalmente esperan y exigen que el profesional le brinde un tratamiento no adecuado de su diagnóstico.
- El periodo de tiempo fue un lapso de dos meses (noviembre - diciembre) para su ejecución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Coyago J. (2014), realizó un estudio para determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo al grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de octavo y noveno semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. En la encuesta intervienen 15 preguntas, realizándose la evaluación a 70 usuarios. Se tiene cinco alternativas: excelente, bueno, regular, malo y muy malo. Sus indicadores son: seguridad, velocidad de respuesta, confiabilidad, tangibilidad y empatía; las cuales se organizan en las dimensiones de estructura, proceso y resultados. Se concluyó que no hay discrepancia en la satisfacción del usuario respecto al número de citas, edad, género y semestre del operador que lo atendió, conforme al chi cuadrado. Por otro lado, la percepción de calidad para las dimensiones de estructura y procesos se determinó como muy buena en un 76% y 82%. Finalmente en un 71% se consideró como buena en los resultados.⁷

Guerra J. (2015), realizó un estudio para identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica de octavos semestres de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador. El estudio fue transversal, con 75 pacientes. Se notó que existe una discrepancia de enfoque entre mujeres y varones; respecto a los biomateriales y recursos disponibles que satisfacen sus requerimientos. En la

fiabilidad se observó una desigualdad en el aspecto concerniente a las demás dimensiones.⁸

Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. (2016), realizaron su estudio para describir el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena, Colombia. El estudio fue de corte transversal. La encuesta fue realizada a 277 pacientes; la cual presentaba variables demográficas y su análisis se realizó con una estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes obteniendo así 95% de confianza y análisis bivariado; como también se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables. Resultando así una mayor prevalencia en el género femenino, la edad promedio fue 39 años, respecto al servicio estuvieron satisfechos el 99,3%, además los pacientes distinguen que la atención proporcionada es de calidad en un 97,8%. Concluyendo que en los servicios Odontológicos el nivel de calidad y la satisfacción global fue satisfactorio por el usuario.⁵

Salazar J, Utrilla M, Mediavilla H, Prados J. (2016), realizaron un estudio para analizar los factores que influyen en la satisfacción de los 245 pacientes dentales de cinco clínicas privadas de España. En un 98%, la mayor cantidad de pacientes recomendaría la clínica y están satisfechos un 99%. Los niveles de satisfacción obtuvieron un valor más alto entre los que eran mayores, el tipo de tratamiento también influyó en la satisfacción percibida. Se concluyó que los problemas relacionados con la gestión, el tiempo, especialmente el tiempo de espera, fueron lo peor valorados causando así el aumento en el grado de insatisfacción.¹⁰

Henríquez T, Rocio B, Cartes V, Ricardo A. (2016), realizaron su estudio donde se evaluó la percepción de los paciente sobre la atención odontológica en la Universidad de Concepción de Chile; para ello se realizó una revisión bibliográfica en PubMed, SciELO y Google. Descubrimos que principalmente las percepciones del paciente dependen de su experiencia previa con el profesional; ya que algunas personas valoran las habilidades de comunicación y otros las técnicas de los profesionales. ¹¹

Soler A, Catalá P. (2015), realizaron un estudio para evaluar la calidad percibida y satisfacción de los pacientes en el servicio de hospitalización de la Clínica Vistahermosa, España. Para ello llevaremos a cabo un diseño descriptivo, transversal. Se hizo uso del cuestionario SERVQHOS; el cual se realizó a los pacientes dados de alta durante el segundo semestre de 2015 (Junio - Diciembre). Se realizó un resumen numérico con análisis bivariado, regresión lineal simple. Se determinó que estudios como éste facilitan información útil y de primera mano para aquellas organizaciones sanitarias inmersas en sistemas de gestión de calidad total, premisa indispensable que genera una gran repercusión social positiva para la mejora de un servicio y para el fortalecimiento de su imagen en la sociedad. ¹²

Borré Y. (2013), realizó un estudio para determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicio de salud de Barranquilla. Su investigación es de corte transversal, descriptivo y cuantitativo. Se realizó la entrevista a través del cuestionario SERVQHOS-E a 158 pacientes. Se determinó que en la calidad percibida de la atención obtuvo 78% “mejor y mucho mejor de lo que me

esperaba”, 17% “como me lo esperaba”, 4% “peor y mucho peor de lo que esperaba”, en un 3% “poco y nada satisfecho”, “satisfecho” 48.1% y “muy Satisfecho” en un 48.7%. Por otro lado, se determinó que en su mayoría fueron mujeres con un 56% y son hombres en un 44%. Por último los resultados muestran que en un 60% y 100% la calidad percibida es buena y el 96.8% está satisfecho.²

Numpaque A, Rocha A. (2016), realizaron su estudio para revisar los artículos más relevantes relacionados con los modelos SERVQUAL y SERVQHOS en la Universidad de Bogotá, Colombia. Se presentó una revisión exploratoria de la literatura de las bases de datos Pubmed, ScienceDirect, SciELO, LILACS y Cochrane. Respecto a los resultados, la mayoría de estudios se realizaron en el año 2012 y 2014 en el servicio de enfermería. Se concluyó que el modelo SERVQHOS es de mayor uso en Colombia.¹⁴

Loor E. (2017), realizó un estudio para la evaluar el porcentaje de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención en el servicio odontológico en Quito, Ecuador. Su investigación es de tipo descriptivo y transversal mediante la encuesta se entrevistó a 307 usuarios; obteniendo como resultado que el 67.19% percibe que la atención fue “excelente”, 30.83% refieren que la atención fue “buena” y el 3 % tuvo una percepción mala o regular. Por otro lado, el tiempo de espera al recibir la atención odontológica les pareció “aceptable” en 86,17%. Concluyendo que el 90% de los pacientes del centro de salud se encuentran satisfechos con el servicio brindado.¹³

De Martín M, Muñoz L, Rodríguez B, Alonso T, Blanco L. (2017), realizaron su estudio para determinar el grado de satisfacción de los cuidadores de

pacientes en cuidados paliativos en la atención recibida en España. El Estudio fue observacional y descriptivo. Se utilizó el instrumento (SERVQHOS), aplicado en el sector hospitalario como una herramienta que permite conocer la calidad percibida. Los datos del estudio fueron validados consecuentemente para ser analizados en el programa SPSS19. Los cuidadores de pacientes fueron 25; donde el 8% estuvo insatisfecho y 92% estuvo satisfecho o muy satisfecho. ¹⁵

Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. (2017), realizaron su estudio para correlacionar la calidad de la atención que perciben los usuarios hospitalizados con la satisfacción de los profesionales de enfermería del Hospital General “Vasco de Quiroga, en Morelia (Estado de Michoacán). Su estudio fue descriptivo correlacional, transeccional, de campo, no experimental con un muestreo no probabilístico. Asimismo se realizó la entrevista a 90 enfermeras - 70 pacientes, SERVQHOS- E fue el instrumento utilizado con un 0.947 de confiabilidad después de la prueba piloto. Con alfa de Cronbach de 0.709. Según los pacientes, los enfermeros manejaron su equipo de trabajo “como me lo esperaba” en un 44.0%, “mejor de lo que me esperaba” 31.0% y como no me lo esperaba en 30.0%. En la satisfacción por el trabajo obtuvo 71.0 %, las enfermeras están “muy de acuerdo” y “de acuerdo” con el trabajo que desempeñan. En conclusión los usuarios determinaron que las señalizaciones, el equipamiento y el estado de las habitaciones fue “mucho mejor de lo que esperaban”. Asimismo, los pacientes manifestaron que el profesional hace que su estancia sea más agradable además manifestó que en los aspectos de amabilidad, solucionar problemas, infundirles confianza obtuvo resultados de

“mejor de lo que esperaban” y “mucho mejor de lo que esperaban”. Concluyendo que el paciente percibe como buena a la calidad de atención en el servicio. ¹⁶

Martin M, Sayon C, Zaballos N, Oteiza F, Rodrigo I. (2017), realizaron su estudio para el diseño y validación de un cuestionario fiable el cual evalué la percepción de los cirujanos, en relación con la calidad que ofrece el Servicio de Anestesia, España. El estudio fue realizado en 54 cirujanos; de corte transversal y se revisó la bibliografía para el diseño inicial del cuestionario. Se realizó una validación cognitiva y estadística para el diseño final y un análisis factorial exploratorio. Los resultados fueron que la tasa de respuesta obtuvo un 77% y 95% de cumplimiento de los ítems. Fueron agrupados en 4 factores principales: recursos, seguridad, competencia profesional y rapidez. El alfa de Cronbach obtuvo 0,94 de confiabilidad. El coeficiente de determinación del cuestionario con respecto a la satisfacción del cirujano con el servicio de anestesia fue del 0,917. Concluyendo así que, el cuestionario constituye una herramienta válida y fiable para medir la calidad percibida. ¹⁷

Paz A. (2018), El propósito de este estudio fue conocer la visión del usuario de las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua acerca de calidad de atención, su perspectiva sobre aspectos organizacionales y de estructura con la intención de la búsqueda de la satisfacción y seguir liderando en la Odontología en Nicaragua. El estudio realizado fue transversal cualicuantitativo, en el periodo marzo-agosto del año 2016. Participaron 43 individuo donde el grupo estudiado se mostró muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de las limitaciones

de estructura y organización en las clínicas; su percepción se fundamentó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.⁹

2.1.2. Antecedentes nacionales

Sarco N. (2013), realizó un estudio para determinar el nivel de calidad de la atención percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica de niño I y II de la Universidad Privada Norbert Wiener. Donde su estudio fue aleatorio simple, transversal, descriptivo, prospectivo. La escala SERVQHOS modificado fue validada y aplicada a 102 apoderados. Resultando así que el nivel de calidad fue calificado: bueno en 64 %, regular en 34% y 2 % mala; determinando así que la percepción de la calidad es influenciada negativamente por la atención puntual y apariencia del personal. Concluyendo así que el factor socio demográfico que intervino, fue el grado de instrucción donde se encontró una asociación significativa entre variables. Por otro lado, no se presentó diferencia en la calidad objetiva entre sus dimensiones.⁴

Ninamango W. (2014), realizó un estudio para describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; este estudio fue descriptivo, observacional y transversal. La encuesta fue aplicada a 230 usuarios; esta escala SERVQUAL modificada se basa en la percepción del usuario donde la discrepancia entre percepciones y expectativas (22 pares de preguntas) determinan la satisfacción. Resultando que, en 83.9% obtuvo insatisfacción global. Por otro lado, en las dimensiones de respuesta rápida se obtuvo 81,7% de insatisfacción, 63.9% seguridad, 69.6% empatía, 72.6% aspectos tangibles

y 78.3% en confiabilidad. Llegando a la conclusión que, en 83,9% la insatisfacción fue alta; como también son altas las expectativas a diferencia de percepciones.¹

Bustamante W. (2015), realizó su estudio para determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo - 2014. Investigación de tipo descriptiva y 169 pacientes conformaron la población. El instrumento fue validado con una confiabilidad de (0.844) de alfa de Cronbach, el cual evalúa la calidad de servicio y la opinión de los pacientes sobre la atención prestada. Donde los valores obtenidos fueron analizados obteniendo como resultado que los pacientes reflejaron un nivel superior de satisfacción respecto al importe del tratamiento y fue el área de mayor déficit en un 41.43% de los encuestados.¹⁸

Lizárraga S. (2016), realizó su estudio para evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la Universidad Alas Peruanas - Surco 2016, donde su estudio fue descriptivo, transversal y se realizó en 50 pacientes. Resultando que en el servicio la calidad del procedimiento odontológico hacia el paciente representa un nivel de 42% de satisfacción. Por otro lado, la accesibilidad según la percepción del paciente corresponde a “muy satisfecho” en un 48%, el 79% consideró que el tratamiento odontológico fue “muy satisfecho” y en la relación interpersonal con un 66% “muy satisfecho”.¹⁹

Salazar C. (2017), realizó su investigación para determinar la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, la investigación fue descriptiva, de corte

transversal con una muestra de 196 pacientes; (60.7%) fueron mujeres y (39.3%) fueron varones. Los resultados del estudio determinaron que los pacientes atendidos tiene una percepción de calidad alta en un 62.2%, calidad media en 31.6% y calidad baja en 6.1%. Concluyendo que los pacientes que reciben atención odontológica tienen una percepción de calidad alta.²⁰

Jesús F. (2017), realizó su estudio para determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos en Lima, la población estuvo conformada por 110 personas. Los resultados encontrados evidenciaron las dos variables estadísticamente son significativas donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio concluyó que en el centro de salud existe relación entre las variables.²¹

Tintaya Z. (2017), realizó su estudio para conocer los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de la clínica de odontología de la Universidad Nacional del Altiplano, Perú. El instrumento utilizado fue SERVQHOS modificada que mediante dos factores evalúa: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. Además, la prueba de análisis estadístico de independencia Chi cuadrado fue utilizada con un valor $p < 0,05$ entre las variables. En el grado de secundaria, jubilados y grupo etáreo de 66 años a más. Su nivel de calidad objetiva y subjetiva obtuvo una percepción regular con mayor prevalencia en el género masculino y los factores socio demográfico que intervienen en la percepción de la calidad fueron: el lugar de origen, grado de educación y edad.⁶

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Percepción

2.2.1.1. Definición

Percepción viene del latín perceptibilis, “que puede comprender o percibir”. Para su comprensión será esencial conocer primero el significado de sensación, la cual se define como la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo; es decir la percepción incluye la interpretación de estas sensaciones dándoles significado y organización.⁴

Se encontró distintos conceptos sobre percepción, dependiendo del contexto:

- Según lo planteado por Berelson ¹⁸, nosotros creamos una representación acerca del mundo que nos rodea; finalmente esta información será seleccionada, organizada e interpretada por el individuo. Determinando así que una experiencia clínica más favorable de los pacientes impulsaría en la cooperación del tratamiento, como también en el intercambio de información de salud bucodental y en la relación durante el tiempo clínico.²²
- Como dice Neisser ⁶, esta se basa en la realidad del aprendizaje; siendo así un proceso activo-constructivo.
- Según Day ⁶, la experiencia juega un papel muy importante ya que percibe quien influye de manera positiva y/o negativa en los intereses, necesidades y emociones. Como también se puede decir que es un proceso que determina que somos conscientes de lo que pasa en torno a nosotros; dado que intervienen los sentidos (la comprensión).
- Otra de las definiciones estaría comprendida por dos procesos:

La recodificación: se trata de la impresión del exterior seguido de la selección de la información totalmente esencial que será transferida a la mente para poder anticipar acontecimientos lejanos; logrando así poder reducir sorpresas.

Por otro lado, en los métodos de elección: la configuración de sensaciones se dan a través de las vivencias y necesidades; las cuales ayudan a formar una imagen mental de la percepción.

La percepción en el usuario, presenta las siguientes características:

- Temporal: se refiere a la variación de necesidades o se enriquecen sus experiencias.
- Selectiva: es la percepción referente a sus necesidades.
- Subjetiva: se refiere que cada individuo tiene diferentes reacciones frente a un estímulo.⁶

2.2.2. Calidad

2.2.2.1. Definición

Se puede determinar a la “Calidad” como un término ambiguo, que carecería de sentido si no hay una o más personas que lo aprecien, también la define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que significa algo distinto para cada persona.⁶

Es el pedestal del éxito de toda institución; se trata de realizar las cosas bien, que el cliente opine igual y se sienta satisfecho. Por tanto es el potencial de un servicio para ejercer influencia en la satisfacción de los usuarios.

Se encuentran diversos conceptos acerca de calidad, dependiendo el contexto:

- La definición más simple e integral de calidad total, fue propuesta por el padre de este movimiento W. Edwards Deming ⁷, inmediatamente, es necesario hacer el bien, con la mejor actitud y excelencia.
- Como dice la Real Academia de la lengua española ¹⁸ es la valoración que se le otorga a un producto y/o servicio; esta calificación podrá ser favorable o desfavorable de acuerdo a su excelencia o alta calidad “conjunto de propiedad”.
- Según Ishikawa ⁴ es la calidad del servicio, del proceso, del sistema. De manera resumida la calidad significa “calidad del producto”.

Figura1.1: Definición de la calidad en organizaciones de servicio.

OMS(2000)	Calidad asistencial es el nivel de realización de objetivos intrínsecos para mejorar la salud por los sistemas sanitarios y receptividad a las expectativas legítimas de la población.
Instituto de Medicina IOM (2001)	Calidad asistencial es el grado por el que los servicios asistenciales incrementan la posibilidad de resultados de salud deseados para individuos y poblaciones, en concordancia con el conocimiento profesional actual.
La Fundacion Europea para la Gestion de la Calidad(EFQM)	Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, su personal, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad general.

Fuente: Cabo Salvador J. ²³

- La norma internacional ISO 9000:2005 “la calidad se mide en base a la satisfacción de las necesidades expresadas o no por el cliente”. ²⁴

Desde dos puntos de vista puede ser evaluada, la calidad:

a. Objetiva

b. Subjetiva.

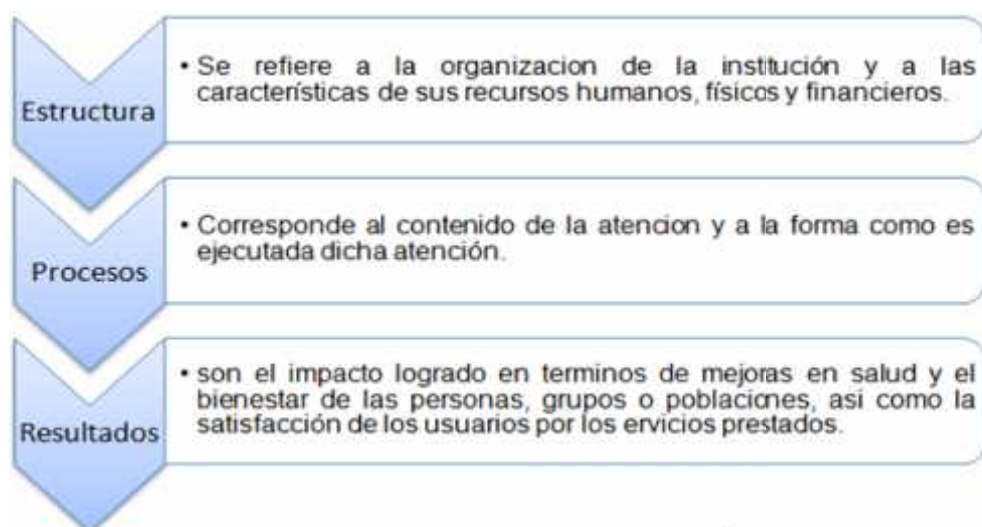
Ambas contribuyen al aporte de elementos necesarios para mejorar la calidad; es por eso que en el ámbito de la atención hospitalaria ésta búsqueda de calidad debe regirse principalmente por las exigencias de la normatividad vigente y el desarrollo investigativo; con la solución de que los recursos sean movilizados; con el objeto de mostrar al usuario un servicio cada vez mejor, puesto que el enfoque de calidad basado en el cliente pone de manifiesto que calidad no es solamente cumplir con requerimientos técnicos sino llegar a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. ⁸

2.2.2.2. Modelos de calidad en salud

Se encuentran discrepancias y similitudes importantes. A través de la prestación de servicios convenientes; es necesario reconocer una similitud de la satisfacción del usuario. Para ello se otorga la información al paciente conforme al proceso y resultados; los que constituyen un ingrediente esencial. ⁶

a. Sistema de Calidad

Figura1.2: Calidad en salud.



Fuente: Guerra Guamushing J. ⁸

Según Donabedian ²³, pionero de los estudios de este ámbito. Cambia los paradigmas y transforma el pensamiento sobre los sistemas de salud al introducir los conceptos de: estructura, procesos y resultados.

b. Calidad total

Es el sistema que consiste en liderar una organización que pretende la intervención y colaboración de los empleados para perfeccionar la condición y rentabilizar la administración y los beneficios de sus trabajadores referente a la demanda (sociedad). Está basada, no solo en la respuesta de problemas individuales, también permite el desarrollo a largo plazo.

Asimismo se dice que es un grupo de intervenciones y procedimientos que pone en marcha una empresa, para alcanzar aquellos niveles de satisfacción demandados por sus clientes y así poder cubrir sus expectativas y necesidades. ^(23, 25)

c. Gestión de la calidad

Se puede definir como la administración que precisa la política, la meta y las responsabilidades. ²⁴

De manera lógica se busca que sus expectativas sean superadas, seguida de una evaluación metódica se logra un juicio de la realidad frente a un marco referencial. Para constatar el estándar cumplido requiere un indicador, de referencia un básico estándar.

En varios contextos para apreciar el impacto de la calidad del servicio se está empleando estudios de percepción como cuestionario para conseguir de manera cuantitativa información. Además tiene un significado polifacético e integral. ⁶

2.2.2.3. Relación entre calidad y satisfacción

Está relacionado con diversos factores, tales como: la forma de vida, conocimientos, los valores del individuo y la sociedad.²⁸

Es el equilibrio que se da entre los servicios de salud y la expectativa del usuario. Brindando así su apreciación sobre ellos. Puede que la expectativa del usuario sea desapercibida por la institución o por el mismo, hasta que el servicio se reciba.

Para lograr una alta satisfacción puede ser primordial generar la expectativa, incluso si no está generalmente implícita ni es obligatoria.²⁴

La intervención de componentes normativos y empresariales para medir satisfacción y calidad percibida en la ejecución de la protección financiera en salud. Está protegida por hechos que denotan el beneficio de los servicios brindados para el paciente; los cuales responden a sus percepciones y expectativas.²⁷

Diversos autores consideran que la satisfacción involucra:

- Metas a futuro del consumidor.
- El logro de la meta.
- Proceso de evaluación el cual abarca dos estímulos: un resultado y estándar de comparación.

En consecuencia, el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes.

El desarrollo de sistemas de evaluación y gestionando la insatisfacciones, con el objetivo de lograr lealtad de los clientes.²⁸

2.2.2.4. Calidad de atención en la Odontología

Los estudios han determinado que la percepción de los pacientes referente a la calidad de su cuidado dental depende de un rango de criterios, esencialmente la comunicación interpersonal de sus dentistas. La perspectiva debe ser diferente de la percepción del paciente acerca del tratamiento que se les brinda y las perspectivas profesionales.²⁶

Según la OMS uno de los aspectos esenciales de la calidad es como el paciente la percibe, si lo hace de forma positiva se lograría un alto nivel de satisfacción y de bienestar lo que estaría acorde con lo que desea el servicio que brinda la atención. Ahora, la naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información que hace una persona, del medio que la rodea, únicamente los estímulos que tienen trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica en los seres humanos y modifica la experiencia.

Por lo cual, esta viene a ser una necesidad sustancial para los profesionales en salud.¹⁹

Debido a esto, resulta significativo valorar la percepción del usuario que asiste a esta clase de servicios asistenciales estomatológicos, con el propósito de hacer un control y evaluación. Para identificar fortalezas y poder implementar modificaciones. Los modelos de enseñanza-aprendizaje en Odontología, deben estar direccionados al paciente. Uno de estos modelos propone los niveles de calidad más altos que otorgan un reconocimiento de la mejor práctica hacia el paciente.

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. ^(5, 6)

Es la adjunción de elementos tangibles y/o intangibles, los cuales van de la mano del odontólogo brinden un servicio de calidad orientado hacia el paciente (satisfacción). ⁸

2.2.3. Medición de la calidad de servicio

Es una necesidad, viéndolo del concepto de gestión, ya que todo aquello que es expresado en cifras es susceptible de gestionarse, y, por lo tanto, de ser mejorado. El juicio global se da al establecer métodos de evaluación, basados en dimensiones de comparación de distintos objetos. ⁴

Esta escala se basa en la percepción del usuario; es la diferencia entre percepción – expectativas = (satisfacción). Este es el denominado “paradigma de la desconfirmación o disconformidad”. Sin embargo, este instrumento no ha corroborado la estructura de los cinco factores sugeridos por los autores, la escala de expectativas no ha demostrado suficiente validez predictiva.

Entre las escalas más aplicadas actualmente esta, el modelo Servqual es cual fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). Su estructura es un cuestionario de 44 ítems, fragmentado en escalas de 22 ítems cada una (percepciones y expectativas), determinando así la calidad del servicio.

Agrupada en 5 categorías:

Estos modelos han servido en diversos escenarios como base para gran parte de las literaturas académicas en el área, e incluso les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez. ⁴

Este instrumento no está excluido de ciertos problemas metodológicos; ya que no ha demostrado suficiente validez predictiva y discriminante en la estructura de sus cinco factores.

Figura1.4: Modelo Servqual.



Fuente: Sarco Daza N. ⁴

2.2.4. Escala SERVQHOS

La escala SERVQHOS se encarga de estudiar la calidad percibida y este instrumento está basado en SERVQUAL, el cual ha sido específicamente diseñado para el ámbito hospitalario público de países latino que abarca elementos básicos en la evaluación de la calidad percibida. Este cuestionario fue propuesto y validado por un trabajo de investigación de Mira y Aranáz (1998). También cuenta con un número total de 19 ítems los cuales dan la facilidad y rapidez de respuesta.

Por otro lado, al comparar las diferentes escalas que se usan para la evaluar la calidad de la atención sanitaria se determinó que esta combina las expectativas

y percepciones del usuario para obtener una medida compatible con el “paradigma de la desconfirmación”.

Por lo expuesto anteriormente, se desarrolló un trabajo de investigación por (Sarco)⁴, con el que se validó SERVQHOS modificado para adaptarlo al contexto y a la medición de servicios odontológicos. También ha evidenciado poseer una buena capacidad predictiva y estructural, brindando así la ventaja de poder controlar el nivel de calidad percibida por el paciente y localizar zonas potenciales de mejora.

Donde este cuestionario SERVQHOS nos permite valorar dos dimensiones:

- Calidad subjetiva: Consta de 10 ítems: empatía, cortesía, competencia profesional, capacidad de respuesta. Solo se basan en la opinión del paciente.
- Calidad objetiva: Contiene 9 ítems: limpieza o conservación del ambiente, accesibilidad de la información, presentación y puntualidad del personal. Estancia hospitalaria (aspectos tangibles).

Es esencial el análisis que tienen los clientes sobre percepción de calidad, para que evaluar y detectar áreas de mejora e implante acciones que eleven el nivel de calidad del servicio.⁴

2.3. Definición de terminos

- Calidad: grupo de características de un objeto que cumplen las necesidades requeridas.¹⁵
- Conocimiento: Acreencia justificada y que tiene un grado elevado de certeza de ser verdadera.¹⁵
- Mejora: actividad para aumentar el desempeño.⁵

- Objetivo: resultado a lograr.⁵
- Estrategia: actividades organizadas para lograr un objetivo”.⁵
- Producto: interacción entre el cliente y proveedor”.⁵
- Servicio: se da entre el servicio y cliente, el cual es producido por una actividad”.²⁴
- Atención: evalúa los estímulos ambientales más relevantes e importantes, atribuyéndoles en este sentido la prioridad para luego recibir un procesamiento más profundo.⁶
- Satisfacción: Para ello, mantener a los actuales clientes dándoles servicios de calidad es mucho más rentable y sencillo, que esforzarse por atraer a los nuevos, ya que sería necesario invertir en campañas publicitarias.²⁵

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

No cuenta con hipótesis debido a que es un estudio descriptivo.

3.2. Variable

3.2.1. Definición conceptual

Percepción de la calidad de atención: la excelencia general de la atención brindada es evaluada y efectuada por el usuario. Se incluye dos dimensiones para obtener el resultado de calidad percibida: calidad objetiva (calidad del servicio) y calidad subjetiva (tangibilidad y fiabilidad).⁴

3.2.2. Definición operacional

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Escala o valoración	Nivel o rango
Percepción de la calidad de atención	Calidad objetiva	SERVQHOS modificado	Ordinal	(1)mucho peor de lo que esperaba	Malo(9-20pts)
				(2) peor de lo que esperaba	Regular(21-32pts)
	Calidad subjetiva	SERVQHOS modificado	Ordinal	(3) como lo esperaba	Bueno(33-45pts)
				(4) mejor de lo que esperaba	Malo(10-23pts)
				(5) mucho mejor de lo que esperaba.	Regular(24-37pts) Bueno(38-50pts)

Fuente: elaborado por el autor

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Tipo de investigación

El presente proyecto de investigación plantea un método de estudio:

- Corte transversal: porque se realizó en un momento determinado.
- Tipo descriptivo: se realizó en una sola población del cual describiremos sus hechos.
- Prospectivo: porque el estudio se ejecutó en el presente; posteriormente se analizó los datos obtenidos.

4.1.2. Nivel de investigación

- Se realizó mediante el análisis cualitativo y la interpretación de los datos.

4.2. Población y muestra de la investigación

4.2.1. Población

Estuvo conformada por los pacientes que asistieron al departamento de odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.

Criterios de inclusión:

- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes entre los 18 a 70 años de edad.
- Pacientes que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes analfabetos.
- Pacientes con limitaciones físicas y cognitivas.

4.2.2. Muestra

Se realizó el cálculo del tamaño de la muestra del número de pacientes adultos entre 18 a 70 años de edad, que acudan al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017. Se aplicó la siguiente fórmula. Donde:

N = 2040 (Población)

Z = 1.96 (Nivel de confiabilidad)

P = 0.5 (Prevalencia estimada)

Q = 0.5

E = 5% (Error)

n = **Muestra**

Entonces:

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 * (N-1) + z^2 * (p * q)}$$

$$n = 102$$

4.3. Técnicas de recolección de datos

4.3.1. Técnica de muestreo

La selección de la muestra se realizó de manera probabilística y proporcional, al azar, la cual permite tomar muestra cada cierto intervalo como unidad de estudio.

4.3.2. Técnica de recolección de datos:

Se realizó una encuesta de manera estructurada y observacional a los pacientes entre 18 a 70 años de edad en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

4.3.3. Procedimiento de recolección de datos

Ñ Técnica

Se solicitó permiso al Gerente General de la Clínica Universitaria - Comas Dr. José Félix Laytem Pazos (anexo 1).

Se coordinó con los profesionales del Departamento de Odontología para poder efectuar la encuesta SERVQHOS modificado.

Esta encuesta fue realizada después de su cita correspondiente, como también se le informó a cada paciente sobre el consentimiento informado y la confiabilidad de la información (anexo 2).

Ñ Instrumento

La encuesta SERVQHOS modificado consta de 19 ítems; que miden la calidad objetiva (1,2,3,5,6,7,8,10,19) y la calidad subjetiva (4,9,11,12,13,14,15,16,17,18) con una calificación de cada ítem. Evaluadas mediante la Escala de Lickert donde 1 es “mucho peor de lo que esperaba” y 5 “mucho mejor de lo que esperaba” (anexo 3).

El instrumento de recolección de datos fue validado con un alfa cronbach de 0.94 (excelente), así como la validez de cada ítem (anexo 4).

La puntuación se realizó de acuerdo a una matriz de evaluación del cuestionario SERVQHOS modificado (anexo 5).

4.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de datos de la información

Ñ Después de haber obtenido los resultados se procedió a crear una base de datos en el programa Microsoft office Excel, para su ingreso con variables definidas.

Ñ Para la tabulación y procesamiento de datos se hizo uso del software estadístico SPSS vr16, además se aplicará las tablas de distribución.

Ñ La fiabilidad de la calibración se llevo a cabo con Alfa de Cronbach (0,94).

4.5. Aspectos éticos

La presente investigación cuenta con los permisos respectivos del Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas. Están de acuerdo con las normas éticas y sociales locales e internacionales, modificación de Edimburgo 2000 de 1975, en la declaración de Helsinki. Por lo tanto fue fundamental el uso del consentimiento informado (anexo 2), el cual fue firmado por el encuestado. En forma verbal se le explicó, el objetivo fundamental del presente estudio. La participación ha sido voluntaria. Además la información se manejo de manera confidencial y solo es usada para fines de la investigación.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis de tablas y gráficos

Tabla N°1 Distribución de los pacientes atendidos en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	Frecuencia	Porcentaje
MALO	0	0
REGULAR	99	97.1
BUENO	3	2.9
Total	102	100.0

Fuente: elaborada por el autor.

En la distribución de los usuarios según su percepción de la calidad del Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” en el periodo 2017, se determinó que la percepción de la calidad fue regular en un 97.1%, buena en un 2.9% y 0% como mala.

Gráfico N°1: Distribución de los pacientes atendidos en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.



Fuente elaborada por el autor.

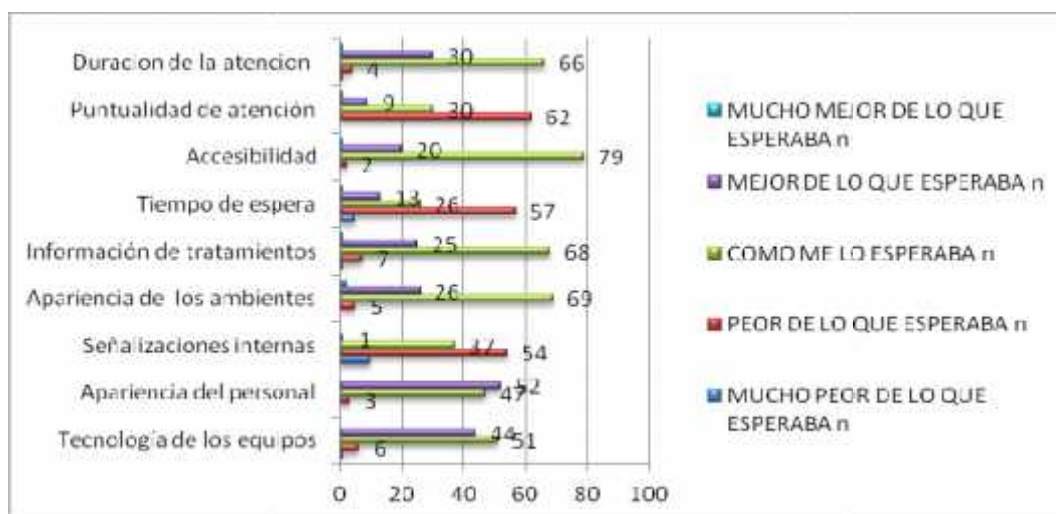
TABLA N° 2: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

CALIDAD OBJETIVA	Tecnología de los equipos		Apariencia del personal		Señalizaciones internas		Apariencia de los ambientes		Información de tratamientos		Tiempo de espera		Accesibilidad		Puntualidad de atención		Duración de la atención	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	1	1.0%	0	0.0%	10	9.8%	0	0.0%	1	1.0%	5	4.9%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%
PEOR DE LO QUE ESPERABA	6	5.9%	3	2.9%	54	52.9%	5	4.9%	7	6.9%	57	55.9%	2	2.0%	62	60.8%	4	3.9%
COMO ME LO ESPERABA	51	50.0%	47	46.1%	37	36.3%	69	67.6%	68	66.7%	26	25.5%	79	77.5%	30	29.4%	66	64.7%
MEJOR DE LO QUE ESPERABA	44	43.1%	52	51.0%	1	1.0%	26	25.5%	25	24.5%	13	12.7%	20	19.6%	9	8.8%	30	29.4%
MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%	1	1.0%

Fuente: elaborada por el autor.

Según la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva, se determinó que en la escala de lickert, “como me lo esperaba” fue el más prevalente en todas las dimensiones tales como, la tecnología de los equipos (50%), la apariencia de los ambientes (67.6%), la accesibilidad (77.5%), la duración de la atención (64.7%), contaron con porcentajes mayores al 40%. Seguido por la valoración de “mejor de lo que esperaba” en apariencia del personal (51%). Por otro lado, en la puntualidad (60.8%), el tiempo de espera (55.9%) y las señalizaciones internas (52.9%), obtuvieron altos porcentajes de respuesta en “peor de lo que esperaba”.

Grafico N°2: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.



Fuente: elaborada por el autor.

Los ítems de la calidad objetiva, tales como la duración de la atención, la accesibilidad, la información de tratamientos, la apariencia de los ambientes, la tecnología de los equipos y la apariencia del personal fueron calificados por la mayoría de usuarios en la escala de Lickert en “como me lo esperaba”; logrando porcentajes hasta el 79% .

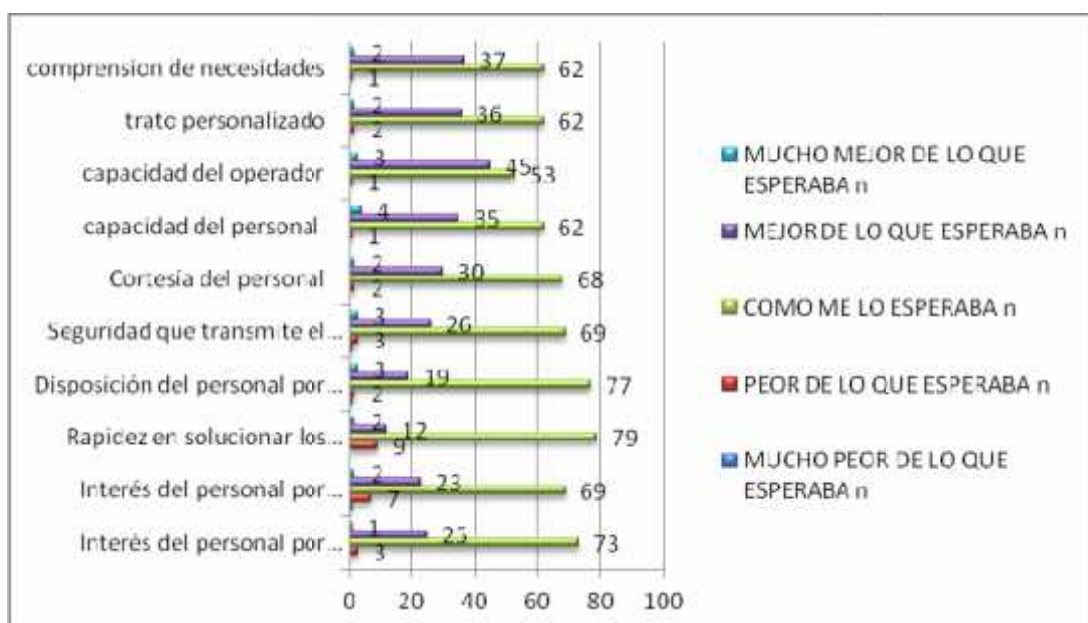
TABLA N°3: Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

CALIDAD SUBJETIVA	Interés del personal por cumplir lo que promete		Interés del personal por solucionar sus problemas		Rapidez en solucionar los problemas		Disposición del personal por ayudar al usuario		Seguridad que transmite el personal		Cortesía del personal		Capacidad del personal		Capacitación del operador		Trato personalizado		Comprensión de necesidades			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%	1	1.0%	1	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
PEOR DE LO QUE ESPERABA	3	2.9%	7	6.9%	9	8.8%	2	2.0%	3	2.9%	2	2.0%	1	1.0%	1	1.0%	2	2.0%	1	1.0%	1	1.0%
COMO ME LO ESPERABA	73	71.6%	69	67.6%	79	77.5%	77	75.5%	69	67.6%	68	66.7%	62	60.8%	53	52.0%	62	60.8%	62	60.8%	62	60.8%
MEJOR DE LO QUE ESPERABA	25	24.5%	23	22.5%	12	11.8%	19	18.6%	26	25.5%	30	29.4%	35	34.3%	45	44.1%	36	35.3%	37	36.3%	37	36.3%
MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA	1	1.0%	2	2.0%	2	2.0%	3	2.9%	3	2.9%	2	2.0%	4	3.9%	3	2.9%	2	2.0%	2	2.0%	2	2.0%

Fuente: elaborada por el autor.

Se observa que las frecuencias de las dimensiones de calidad subjetiva percibida por el usuario en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas. Se obtuvo porcentajes superiores al 50% en “como me lo esperaba” referente al interés del personal por cumplir lo que promete (71.6%), el interés del personal por solucionar sus problemas (67.6%), la rapidez en solucionar los problemas (77.5%), la disposición por ayudar (75.5%), la seguridad que transmite el personal (67.6%), la cortesía del personal (66.7%), la capacidad del personal (60.8%). Seguido por “mejor de lo que esperaba” tuvo también altos porcentajes de respuesta en capacitación del operador (44.1%), el trato personalizado (35.3%), la comprensión de necesidades (36.3%).

Grafico N°3: Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.



Fuente: elaborada por el autor.

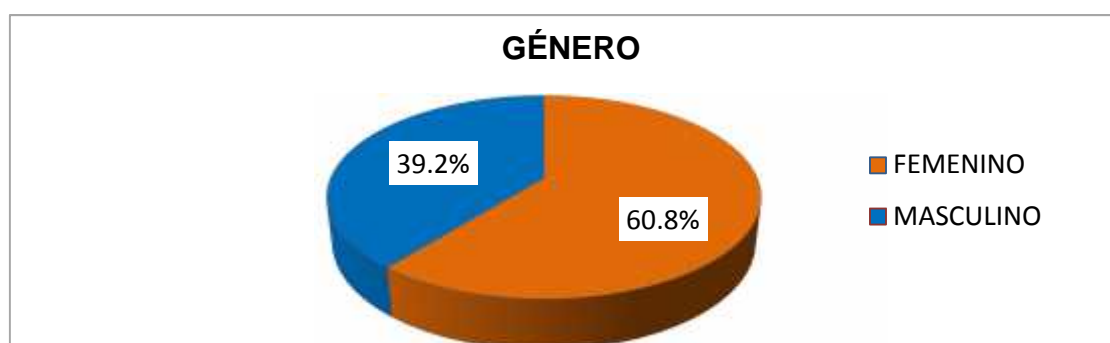
Los ítems de la calidad subjetiva, tal como el interés del personal por cumplir lo que promete, interés del personal por solucionar sus problemas, rapidez en solucionar los problemas, disposición del personal por ayudar al usuario, seguridad que transmite el personal, cortesía del personal, capacidad del personal, capacidad del operador, trato personalizado, comprensión de necesidades han sido calificados por los usuarios externos “como me lo esperaba”, con porcentajes mayores al 53%.

TABLA N°4: Distribución de pacientes según el género en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.

GÉNERO	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	62	60.8
MASCULINO	40	39.2
Total	102	100.0

En un total de 102 usuarios que fueron entrevistados en el Departamento de Odontología, se determinó que 62 fueron del género femenino y 40 fueron del género masculino.

Gráfico N°4: Distribución de frecuencias de pacientes según género en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017.



En un total de 102 usuarios, se determinó que porcentaje de 60.8% fueron mujeres, a diferencia del género masculino que obtuvo un porcentaje de 39.2%.

5.2. Discusión

La percepción de la calidad de atención odontológica constituye uno de los puntos clave para poder definir la calidad de atención en salud, por lo que en este trabajo se analizó el nivel de dicha percepción, utilizando la escala SERQVHOS modificado.

Por el instrumento usado, se definieron 2 dimensiones: la calidad subjetiva y calidad objetiva, la primera considera ítems referentes al interés del personal por cumplir lo que promete, interés del personal por solucionar sus problemas, rapidez en solucionar los problemas, disposición del personal por ayudar al usuario, seguridad que transmite el usuario, cortesía del personal, capacidad del personal, capacitación del operador, trato personalizado y comprensión de necesidades, dado que estos ítems hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos; por tanto son difíciles de evaluar externamente ya que solo se basan en la opinión del paciente. La segunda dimensión abarca aspectos que pueden ser medibles o comprobados, tales como tecnología de los equipos, apariencia del personal, señalizaciones internas apariencia de los ambientes, información de tratamientos, tiempo de espera, accesibilidad, puntualidad de atención, duración de la atención.

Definido esto, los resultados del presente trabajo de investigación, se determinó que la percepción de la calidad de atención en el Departamento de Odontología de la "Clínica Universitaria" - Comas en el periodo 2017 tiene una

muestra de 102 pacientes. A diferencia de Tintaya (2017)⁶, utilizó como muestra a 268 pacientes que acudieron a la Clínica de Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. Salazar (2017)²⁰ utilizó una muestra conformada por 196 pacientes que asistieron al servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. Por otro lado, Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. (2016)⁵ utilizaron como muestra a 277 pacientes que acudieron a la Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Sarco (2013)⁴ en su estudio que se realizó en la Clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener tuvo como muestra a 102 apoderados donde se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado; ya que se desarrolló con un trabajo de investigación por Mira y Aranáz, validando este cuestionario. A diferencia con Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. (2017)¹⁶ realizaron su estudio en el Hospital General “Vasco Quiroga” en Morelia; el cual aplicó SERVQHOS- E. de Barragán y Manrique. También en el estudio que realizó Borré Y. (2013)² en la Institución prestadora de servicios de salud de barranquilla, el instrumento utilizado fue SERQVHOS – E.

En el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” se determinó que el género más prevalente fue el género femenino con un 60.8%. Este resultado coincide con el estudio que realizó Salazar C. (2017)²⁰ donde determinó que el género que más prevaleció fue el femenino con un 60.7%.

Los resultados de la presente investigación mostraron que según la percepción de los usuarios respecto a la calidad objetiva en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas, se determinó que la valoración “como me lo esperaba” fue el más prevalente en todas las

categorías, con porcentajes mayores al 40%. Por otro lado en puntualidad (60.8%) y tiempo de espera (55.9%), obtuvo porcentajes altos en “peor de lo que esperaba”. En el estudio para determinar el nivel de calidad de la atención percibida en Sarco N. (2013)⁴ demuestra un dato similar respecto a los indicadores que influyen negativamente, tales como el tiempo de espera y puntualidad en la atención. Salazar J, Utrilla M, Mediavilla H, Prados J. (2016)¹⁰ determinaron en su estudio que el tiempo de espera fue el peor valorado. Coyago J. (2014)⁷ realizó un estudio para determinar la calidad percibida en la atención odontológica en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, donde los usuarios determinaron la percepción de la calidad como buena en un 71%. A diferencia de Loor E. (2017)¹³ donde su estudio evaluó la calidad de atención en el Servicio Odontológico en Quito determinando que el tiempo de espera al recibir la atención odontológica fue “aceptable” en un 86.17%.

En el trabajo se determinó que las frecuencias de las dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los usuarios en el departamento de odontología de la Clínica Universitaria “como me lo esperaba” obtuvieron los porcentajes más altos, superiores al 50%. Seguido por Capacidad del operador (44.1%), y trato personalizado (35.3%), “mejor de lo que esperaba” tuvo también altos porcentajes de respuesta. Por otro lado en el estudio de Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. (2017)¹⁶ manifestaron los pacientes que todo fue “mejor de lo que esperaban” y “mucho mejor de lo que esperaban”.

Referente al nivel de la percepción de la calidad de atención en el usuario que acude al departamento de odontología de la Clínica Universitaria fue regular en

un 97.1%. Esto coincide con el trabajo de Tintaya Z. (2017)⁶, en el cual se concluyó que la calidad percibida por el usuario fue regular. A diferencia del estudio que realizó Salazar C. (2017)²⁰ para determinar la calidad de atención percibida por los usuarios, donde la mayoría de pacientes tiene una percepción de calidad alta en un 62.2%. Borre Y. (2013)² evidenció que la calidad percibida de los pacientes es buena entre un 60 y 100%, Sarco N. (2013)⁴, obtuvo una calificación de bueno (64%) en el nivel de calidad. En el estudio que realizó Loor E. (2017)¹³, donde el usuario refiere que la atención fue buena en un 30.83%. Por otro lado, Lizarraga S. (2016)¹⁹ tuvo una valoración distinta en su estudio de la calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas peruanas, donde fue representada por el 42% de satisfacción.

Diversos autores que han realizado estudios sobre la calidad de servicios odontológicos, han obtenido distintos resultados; ya que la percepción de cada paciente es distinta, esta varía de acuerdo a sus necesidades y mentalidad.

Es decir, en términos generales se pudo adquirir datos importantes con los cuales se puede trabajar estrategias de mejora, aunque también se pudo observar que es posible desarrollar con mayor detalle estudios de esta índole, y de esta manera crear más elementos que al final resulten en la acertada toma de decisiones en materia de calidad en el servicio que presta la Clínica Universitaria – Comas.

CONCLUSIONES

- El nivel de percepción de la calidad de atención en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas, fue regular en un 97.1%.
- Se determinó que las dimensiones referentes a la calidad objetiva, obtuvieron altos porcentajes respuesta en “peor de lo que esperaba” respecto al tiempo de espera (55.9%), la puntualidad de atención (60.8%) y señalizaciones internas (52.9%).
- Se determinó que las dimensiones referentes a la calidad subjetiva, lograron porcentajes superiores al 70% en “como me lo esperaba” respecto a la rapidez por solucionar los problemas (77.5%), en la disposición del personal por ayudar al usuario (75.5%) e interés del personal por cumplir lo que promete (71.6%).
- Se determinó que el indicador que afecta negativamente en la calidad objetiva en el usuario fue la puntualidad con un 60.8%; ya que en su valoración obtuvo un altos porcentajes en “peor de lo que esperaba”.
- Se determinó que el indicador que afecta positivamente en la calidad subjetiva en el usuario fue capacidad del operador en un 44.1%, debido a que obtuvo un alto porcentaje en la valoración de “mejor de lo que esperaba”.
- Se determinó que el género femenino fue el más prevalente en un 60.8%, de los usuarios que asisten al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas.

RECOMENDACIONES

- Para poder lograr mejores niveles de calidad de la atención en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”, sería ideal el aumento de las unidades dentales.
- Para conseguir mejores resultados se debe reducir el tiempo de espera y mejorar la puntualidad en la consulta odontológica; y así el paciente perciba la eficacia del servicio brindado en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”.
- Realizar periódicamente una evaluación a los pacientes, aplicando el instrumento SERVQHOS modificado; para así poder brindar una atención personalizada y con cortesía al paciente.
- Implementar una plataforma de citas odontológicas por teléfono e internet; con el objetivo de reducir el tiempo de espera del paciente; el cual será obtenido a través de la modernización en la solicitud de citas.
- Diseñar un plan estratégico, el cual permita obtener mejores niveles de calidad de atención.
- Capacitar al personal del Departamento Odontológico con charlas; las cuales concientizaran a un mejor trato al paciente.
- Establecer una relación entre odontólogo – paciente, donde exista una relación de confianza y de ayuda, utilizando términos claros y comprensibles para el paciente; logrando así una adecuada comunicación.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ninamango Vicuña W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. [Tesis Doctoral].Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2014.
2. Borré Ortiz Y. Calidad Percibida de la Atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de barranquilla. [Tesis Doctoral]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
3. Fernández Álvarez J. Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en el hospital de día médico del hospital universitario central de Asturias. [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Oviedo; 2016.
4. Sarco Daza N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012. [Tesis Doctoral]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
5. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Rev. Nac Odontol.2016; 12(23):31-40.
6. Tintaya Velásquez Z. Factores socio demográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de Atención en la clínica odontológica de la universidad nacional del altiplano, puno 2016. [tesis Doctoral]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
7. Coyago Sinche J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la

facultad de odontología de la universidad central del ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis Doctoral]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.

8. Guerra Guamushing J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica Integral de octavos semestres de la facultad de Odontología de la universidad central del Ecuador. Período febrero-julio 2015. [Tesis Doctoral]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2015.

9. Paz M A. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, marzo- agosto de 2016. Rev. Odontología Vital. 2016; 1 (28): 29-32.

10. Salazar J, Utrilla M, Mediavilla H, Prados J. Analysis of the Variables Which Influence the Dental Patients' Satisfaction. EC Dental Science 4.1. 2016; 4(1): 697-706.

11. Henríquez T, Rocio B, Cartes V, Ricardo A. Patients' perceptions about dentists A literature review. Rev .Odontoestomatológica. 2016; 18(27): 15-22.

12. Soler A, Catalá P. Diseño de un estudio de la calidad percibida y satisfacción del paciente hospitalizado y dado de alta. [Tesis Doctoral]. España: Universidad de Alicante, 2015.

13. Loor E. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud No. 8 mediante encuesta. [Tesis Doctoral]. Quito: Universidad de las Américas; 2017.

14. Numpaque A, Rocha A. Modelos Servqual y Servhos para la evaluación de calidad de los servicio de salud. Rev. Fac. Med. 2016; 64(4): 715 - 720.

15. De Martín M, Muñoz L, Rodríguez B, Alonso T, Blanco L. Evaluation of Satisfaction of Primary Caregivers Regarding a Hospital Palliative Care Service. *Rev. Europea de cuidados paleativos*.2017; 01 - 057.
16. Marín M, Álvarez C, Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un hospital de seguridad social. *Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y humanísticas*. 2017; 6(11): 643-647.
17. Martín M, Sayon C, Zaballos N, Oteiza F, Rodrigo I. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la percepción de los cirujanos en relación con la calidad de los servicios de Anestesia. *Rev Argent anestesiología*. 2017; 75(3): 106-117.
18. Bustamante Sandoval W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo-2014. [Tesis doctoral]. Chiclayo: Universidad Santo Toribio De Mogrovejo; 2015.
19. Lizarraga Mucha S. Calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la Universidad Alas Peruanas-surco2016. [Tesis Doctoral].Lima: Universidad Alas Peruanas; 2016.
20. Salazar Odar C. Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017. [Tesis Doctoral]. Lima: Universidad Alas Peruanas; 2017.
21. Jesús Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis Doctoral]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.

22. Wong H, et al. Impact of Prominent Themes in Clinician Patient Conversations on Caregiver's Perceived Quality of Communication with Paediatric Dental Visits. Plos One. 2017; 12(1): 1-15.
23. Cabo Salvador J. Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias. Madrid: Fundación MAPFRE; 2014.
24. Cortés M. Sistemas de Gestión de la calidad (ISO 9001:2015). 1^{ra} ed. España: ICB (Interconsulting Bureau S. L.); 2017.
25. Tejada Molina F, Hernández Bermejo F. Atención básica al cliente. 1^{ra} ed. España: Ideas propias; 2014.p.100 -117.
26. Marcelino M, Ramírez D. Administración de la Calidad; nuevas perspectivas.1^a ed. México: Grupo Editorial Patria, S.A; 2014.
27. Saturno P, et al. Satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social México. Fundamentos metodológicos. Salud Pública (Mex) 2016; 58: 685-693.
28. Melgar Hermoza R, Concha Melgar X. Relationship between patient and their parents satisfaction during long lasting dental treatment. Vis. Dent. 2015; 18(1):195-203.

ANEXOS

ANEXO N°1: CARTA DE PRESENTACIÓN



Pueblo Libre, 30 de Noviembre del 2017

Dr. JOSE FELIX LAYTEM PAZOS
Director general de la Clínica Universitaria

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle a la egresada **ROJO SANCHEZ, ELIZABETH ROCIO**, con código **2009203776**, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA DE LA CLÍNICA UNIVERSITARIA EN EL PERIODO 2017-II"

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde a la presente.

Atentamente,


Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA


Dr. José Félix Laytem Pazos
C.M. N° 12276
DIRECTOR GENERAL DE IPRES

ANEXO N°2: CONSENTIMIENTO INFORMADO



La presente es una invitación para que usted participe en un importante tema de investigación realizado para la tesis, previo a la obtención del título de Cirujano dentista, con el título "Percepción de la calidad de atención en el Departamento de Odontología de la "Clínica Universitaria" - Comas en el periodo 2017. Este estudio será realizado por el Bachiller de la Escuela profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas: Elizabeth Rojo Sánchez.

Este estudio servirá para la determinación de la percepción de la calidad de atención, mediante el método directo de observación (encuestas), a un número determinado de pacientes. Se empleó la escala SERVQHOS modificado aplicada al ámbito odontológico para recabar información que permita obtener un nuevo enfoque. Esta investigación sirve para poder cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades, logrando así que cada profesional aplique los valores en el servicio.

Se le informa que absolutamente todos los datos brindados de su parte son de extrema confidencia y serán utilizados únicamente para fines de estudio. Se le agradece su gentil colaboración

Acepta voluntariamente y libremente participar en esta investigación y certifica haber leído y comprendido toda la información.

Firma del encuestado

DNI N° _____

FECHA / /

ANEXO°3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA DE LA “CLÍNICA UNIVERSITARIA” – COMAS EN EL PERIODO 2017

N° FICHA: _____

SERVQHOS modificado

Por favor responda las siguientes casillas con un X:

La calidad de la asistencia prestada en la clínica ha sido				
Mucho peor de lo que esperaba 1	Peor de lo que esperaba 2	Como me lo esperaba 3	Mejor de lo que esperaba 4	Mucho mejor de lo que esperaba 5

En la clínica	1	2	3	4	5
1. La tecnología de los equipos odontológicos para diagnósticos y tratamientos han sido					
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en la clínica han sido					
4. El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
5. El estado en que están los ambientes clínicos y la sala de espera(apariencia, comodidad) han sido					
6. La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento han sido					
7. El tiempo de espera que para ser atendido ha sido					
8. La facilidad para llegar a la clínica ha sido					
9. El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					

10. La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
11. La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido					
12. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
13. La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido					
14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
15. La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo ha sido					
16. La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
17. El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
18. La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
19. La duración de la atención que se le ha brindado ha sido					

ANEXO N°4: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (Sarco N).⁴

Alfa de Cronbach		
Escala	Global	Parcial (sin el ítem)
Ítem 1		0.93
Ítem 2		0.94
Ítem 3		0.94
Ítem 4		0.93
Ítem 5		0.93
Ítem 6		0.94
Ítem 7		0.93
Ítem 8		0.94
Ítem 9		0.93
Ítem 10	0.94	0.93
Ítem 11		0.93
Ítem 12		0.93
Ítem 13		0.93
Ítem 14		0.93
Ítem 15		0.93
Ítem 16		0.93
Ítem 17		0.94
Ítem 18		0.93
Ítem 19		0.93

El nivel de confiabilidad del instrumento obtenido en la muestra piloto es de 0.94: esto es que la confiabilidad es excelente. Además, se calculó la confiabilidad parcial, para confirmar si el ítem contribuye en la confiabilidad del instrumento observando que, confiabilidad se mantiene o decrece si se deja el ítem fuera del instrumento. Por lo tanto, todos los ítems son importantes.

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- Si el coeficiente de correlación (r) es mayor a 0.20 entonces el instrumento es válido en cada ítem que lo compone. Se observa que todos los ítems superan el mínimo valor establecido para la validez.

Escala	Correlación elemento - total	Parcial (sin el ítem)
Ítem 1	0.65	Si
Ítem 2	0.45	Si
Ítem 3	0.30	Si
Ítem 4	0.71	Si
Ítem 5	0.77	Si
Ítem 6	0.39	Si
Ítem 7	0.67	Si
Ítem 8	0.47	Si
Ítem 9	0.71	Si
Ítem 10	0.68	Si
Ítem 11	0.78	Si
Ítem 12	0.71	Si
Ítem 13	0.67	Si
Ítem 14	0.81	Si
Ítem 15	0.78	Si
Ítem 16	0.68	Si
Ítem 17	0.55	Si
Ítem 18	0.73	Si
Ítem 19	0.83	Si

ANEXO N°5: Matriz de evaluación del cuestionario SERVQHOS modificado (Sarco) ⁴.

La valoración de la encuesta SERVQHOS modificado está determinado por la escala de lickert, que es este caso es del 1 al 5, donde se toma como valor:

Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

Ya que en el cuestionario consta de 19 preguntas (calidad percibida), se dividió en:

- Calidad objetiva 9 preguntas (ítems 1,2,3,5,6,7,8,10,19)
- Calidad subjetiva 10 preguntas (ítems 4,9,11,12,13,14,15,16,17,18)

Entonces para:

CALIDAD OBJETIVA, fue el valor mínimo 9 (9 preguntas x1) y valor máximo 45 (9 preguntas x5), quedando así:

Mala	→	9-20 pts.
Regular	→	21-32pts.
Buena	→	33-45 pts.

CALIDAD SUBJETIVA, como son 10 preguntas, el valor mínimo fue 10 y el máximo fue 50, quedando así:

Mala	→	10-23 pts.
Regular	→	24-37 pts.
Buena	→	38-50 pts.

Y para el total o **CALIDAD PERCIBIDA**, ya que engloba a todos los ítems que son 19, fue como sigue:

Mala	→	19-44 pts.
Regular	→	45-70 pts.
Buena	→	71-95 pts.

ANEXO N°6: FOTOGRAFÍAS



La Clínica Universitaria es una institución privada dedicada a la prestación de servicios de salud. Ubicada en Av. Universitaria N°6062, Comas.



Para llegar al Departamento de Odontología hay falta de señalización; ya que este se encuentra en el segundo piso,.



En el departamento solo se cuenta con una asistente dental para un total de cuatro odontólogos, debido a ello en puntualidad y tiempo de espera se han obtenido valoraciones altas en “peor de lo que esperaba”, por parte de los usuarios.



Departamento de Odontología, el cual cuenta cuenta con dos odontólogos (turno mañana) y dos odontólogos (turno tarde).



Se le brindó al paciente una breve explicación acerca de las encuestas que se iban a realizar, y la finalidad de mi estudio, esto se realizó con el debido permiso.



Realizando el correcto llenado de la encuesta SERVQHOS modificado.



Resolviendo algunas preguntas que tiene la encuestada.

ANEXO N°7: MATRIZ DE CONSISTENCIA.



TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA DE LA “CLÍNICA UNIVERSITARIA” - COMAS EN EL PERIODO 2017.

PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLES DE ESTUDIO	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>Problema principal</p> <p>-¿Cuál es el nivel de la percepción de la calidad de atención en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>-¿Cuál es la percepción de la calidad de atención objetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica</p>	<p>Objetivo general</p> <p>- Determinar el nivel de la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario en el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención objetiva del usuario que acude al Departamento de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción de la calidad de atención 	<p>Diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transversal - Descriptivo - prospectivo <p>Tipo de estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cualitativo <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estará conformada por los pacientes entre los 18 a 70 años de edad, que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión en

<p>Universitaria” - Comas en el periodo 2017?</p> <p>-¿Cuál es la percepción de la calidad de atención subjetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?</p> <p>-¿Cuál es el ítem de la calidad objetiva que afecta negativamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017?</p> <p>-¿Cuál es el ítem de la calidad subjetiva que afecta positivamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” – Comas en el periodo 2017?</p> <p>-¿Cuál es el género que predomina en los usuarios que asisten al Departamento</p>	<p>Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.</p> <p>- Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención subjetiva del usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.</p> <p>- Determinar el ítem de la calidad objetiva que afecta negativamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.</p> <p>- Determinar el ítem de la calidad subjetiva que afecta positivamente en el usuario que acude al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.</p> <p>- Determinar el género que</p>		<p>el Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria”- Comas en el periodo 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>- Conformada por 102 pacientes.</p> <p>Técnica de recolección de datos</p> <p>- Encuesta</p> <p>- Observacional</p> <p>Instrumento</p> <p>- SERVQHOS modificado.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017?</p>	<p>predominó en los usuarios que acuden al Departamento de Odontología de la “Clínica Universitaria” - Comas en el periodo 2017.</p>		
---------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

