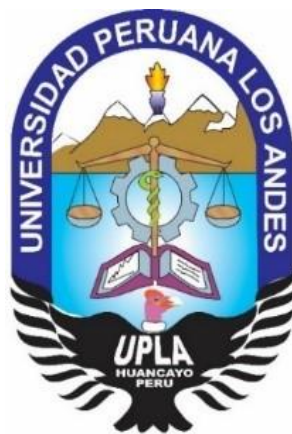


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA**



**TESIS**

**CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD BUCAL PERCIBIDA  
POR EL USUARIO, DESARROLLADO EN DOS CLÍNICAS  
ODONTOLÓGICAS DE LIMA NORTE, EN EL PERIODO DE  
AGOSTO A OCTUBRE DEL 2013.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. MARIE FRANCES LOLI RODRÍGUEZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD**

**MENCIÓN SALUD PÚBLICA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2018**

## **CONFORMIDAD DE LOS JURADOS**

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto  
Presidente

Dr. Felix Valenzuela Oré  
Miembro

Dra. Miriam Liliana Flores Coronado  
Miembro

Mg. Luis Alberto Caro de la Cruz  
Miembro

Dr. Jesús Armando Cavero Carrasco  
Secretario Académico

**ASESOR**

**DR. MANUEL SILVA INFANTES**

**DEDICATORIA:**

A MIS PADRES QUE SON EL IMPULSO DIARIO PARA  
TODOS MIS OBJETIVOS Y A MI ÁNGEL EN EL CIELO.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
CARÁTULA	i
JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.1 Formulación del problema	15
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo General.....	16
1.2.2 1.2.2 Objetivos específicos	16
1.3 Justificación e importancia del estudio	16
1.3.1 Justificación Teórica	16
1.3.2 Justificación Práctica	17
1.3.3 Justificación Metodológica	17

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del estudio	18
2.2 Base teórica	28
2.3 Definición de términos	43
2.4 Hipótesis de investigación	45
2.5 Sistema de variables	45

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Diseño de la investigación	47
3.3 Lugar y periodo de ejecución	47
3.4 Población y muestra	47
3.4.1 Población	47
3.4.2 Muestra	47
3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.6 Validación de los instrumentos y recolección de datos	49
3.7 Procesamiento de datos	50
3.8 Análisis estadístico	50
3.9 Aspectos Éticos	51

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1 Resultados	52
----------------	----

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

5.1 Discusión	75
---------------	----

CONCLUSIONES	80
--------------	----

RECOMENDACIONES	82
-----------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
----------------------------	----

ANEXOS	87
--------	----

## **RESUMEN**

El termino calidad, va a estar ligado al binomio producto/cliente, es decir, la calidad es mejorar las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de la vida del producto, es decir, el conocimiento de estas características va a ser importantes para poder realizar estrategias en el campo de la salud, así como desarrollar políticas, planificación, organización, mejora y control de sus servicios.

El propósito de esta investigación fue determinar la calidad del servicio de salud bucal de dos clínicas odontológicas de lima norte. Para esto se realizó una encuesta SERVQUAL en 30 pacientes de cada clínica, y para calificar las respuestas de las encuestas se utilizó la escala de Likert.

Los resultados evidencian que, en ambas clínicas en la dimensión de elementos tangibles obtuvieron un puntaje bajo, en la dimensión de fiabilidad un puntaje alto para ambas, en la dimensión de capacidad de respuesta, también fue alta para ambas, en la dimensión de seguridad fue modesta para la clínica North Dent Los olivos, y alta para la clínica North Dent de Comas, y en la dimensión de empatía el puntaje fue alto para ambas.

En la mayoría de dimensiones hubo puntajes altos para ambas clínicas, pero en la dimensión de elementos tangibles se obtuvieron los puntajes más bajos determinándose baja calidad en esa dimensión para ambas clínicas.

### **PALABRAS CLAVES:**

Calidad, servicio odontológico, expectativa, percepción



## **ABSTRACT**

The term quality, will be linked to the product / customer binomial, that is, quality is to improve the needs and expectations of the customer throughout the life of the product, that is, the knowledge of these characteristics will be important to be able to carry out strategies in the field of health, as well as to develop policies, planning, organization, improvement and control of its services.

The purpose of this research was to determine the quality of the oral health service of two North Lima dental clinics. For this, a SERVQUAL survey was performed on 30 patients from each clinic, and the Likert scale was used to rate the responses of the surveys.

The results show that in both clinics in the dimension of tangible elements they obtained a low score, in the dimension of reliability a high score for both, in the dimension of response capacity, was also high for both, in the security dimension was Modest for the North Dent Clinic of Los Olivos, and high for the North Dent Clinic of Comas, and in the empathy dimension the score was high for both.

In most dimensions there were high scores for both clinics, but in the dimension of tangible elements the lowest scores were obtained, determining low quality in that dimension for both clinics.

## INTRODUCCIÓN

La calidad es aquella que cumple con las necesidades de los clientes; practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto lo más económico, lo más útil y que siempre satisfaga al consumidor (1)

Por lo tanto, el termino calidad, va a estar ligado al binomio producto/cliente, es decir, calidad es mejorar las necesidades y expectativas del cliente a lo largo de la vida del producto, en otras palabras, el conocer estas características va a ser importante para poder planear y realizar estrategias en el campo de la salud, así como desarrollar políticas, planificación, organización, mejora y control de los servicios de salud.

Estas metas que toda entidad de salud tanto pública como privada, debe de tener ayudará a que el prestador de servicios pueda satisfacer de la mejor forma las necesidades del consumidor.

“En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario”. (2)

“Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la

accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud". (3)

La presente investigación pretende resaltar los servicios que toda clínica o consultorio dental debe ofrecer, al evaluar las expectativas y lo que percibe el usuario del servicio ofrecido, mostrando la satisfacción o insatisfacción que él percibe, y así poder determinar si lo que se ofrece cumplen con satisfacer los requerimientos del paciente.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente, se habla mucho de la calidad, y por lo tanto todos ansían productos y servicios de calidad; asimismo, esto está ligado a la certificación y acreditación como una forma de garantizar la calidad.

Pero, ¿Qué es calidad? Lo que podemos decir de la calidad es que viene a ser el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que permite un juicio de valor acerca de él. Teniendo como finalidad, la satisfacción de las necesidades del cliente.

La calidad también puede referirse a otros aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio, el proceso, la producción o sistema de prestación del servicio o bien, este último aspecto es el que se va a tocar,

poniendo énfasis en los servicios de salud, uno de los principales problemas que existen en la actualidad en nuestro medio.

Por lo tanto, es importante que los profesionales conozcan, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino también del porqué, “qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente”. (10)

En estos últimos años se está poniendo énfasis en los procesos de acreditación, es decir evaluaciones que se realizan a las entidades para verificar si es que están cumpliendo con las normas que exige la ley, estas evaluaciones deben ser realizadas por un personal idóneo y adiestrado para tal fin, y su resultado debe ser avalado por la entidad respectiva de acreditación autorizada para realizar dicha función.

Sin embargo, los procesos de acreditación por sí solos no aseguran calidad, pero si pueden garantizar que las clínicas y hospitales deban cumplir con requerimientos mínimos, en la estructura, procesos administrativos y resultados de la atención brindada por el profesional de salud.

Indudablemente, el principal problema es el cubrir las necesidades de los pacientes, brindándoles buenos servicios de salud, en este caso, el de salud

bucal, hay muchos factores que influyen para que esto se cumpla, pero el factor crucial en la satisfacción del paciente o usuario de una institución de salud, es la relación médico-paciente y personal-paciente, muy aparte del aspecto económico que muchas veces prima en la calidad de los servicios, pero este es un aspecto que no debe alterar la satisfacción del paciente. De tal manera que del resultado de esta relación se debe obtener una satisfacción total del paciente.

De acuerdo a todo lo mencionado líneas arriba, se puede decir de que sí es factible brindar una buena calidad de servicio de salud, y para lograr esto, es imprescindible conocer las necesidades y expectativas de los pacientes, y así poder obtener la completa satisfacción del paciente.

### **1.1.1 Formulación del problema.**

Por la información exhibida líneas arriba, nos planteamos la siguiente pregunta:

¿Cuál es la calidad del servicio de salud bucal en dos clínicas odontológicas de Lima norte percibida por el usuario?

#### **Problemas Específicos.**

- ¿Cuál es la expectativa del servicio de salud bucal en dos clínicas odontológicas de Lima norte percibida por el usuario?
- ¿Cuál es la percepción del servicio de salud bucal en dos clínicas odontológicas de Lima norte percibida por el usuario?

## **1.2 Objetivos.**

### **1.2.1 Objetivo General**

Determinar la calidad del servicio de salud bucal en dos clínicas odontológicas de Lima Norte, percibida por el usuario.

### **1.2.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar la calidad del servicio de salud bucal percibida por el usuario con la dimensión elementos tangibles en las clínicas odontológicas.
- Determinar la calidad del servicio de salud bucal percibida por el usuario con la dimensión fiabilidad en las clínicas odontológicas.
- Determinar la calidad del servicio de salud bucal percibida por el usuario con la dimensión capacidad de respuesta en las clínicas odontológicas.
- Determinar la calidad del servicio de salud bucal percibida por el usuario con la dimensión seguridad en las clínicas odontológicas.
- Determinar la calidad del servicio de salud bucal percibida por el usuario con la dimensión empatía en las clínicas odontológicas

## **1.3 Justificación e importancia del estudio.**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

La presente investigación es importante, porque va a emitir conceptos relacionados a la calidad de servicios de salud bucal brindados,

teniendo como propósito generar reflexión sobre la problemática de salud bucal en nuestro país, aportando ideas, conocimientos actuales y resultados que serán contrastados con otras investigaciones relacionadas.

### **1.3.2 Justificación Práctica**

La presente investigación es importante, porque expondrá resultados sobre las expectativas y percepciones de los pacientes en función a los servicios brindados en dos clínicas dentales y así conocer las satisfacciones e insatisfacciones de los usuarios, datos que ayudarán a conocer mejor que espera el paciente de un servicio de salud, y así lograr cubrir las necesidades del paciente.

### **1.3.3 Justificación Metodológica.**

La presente investigación es importante, porque mediante la utilización de una encuesta vamos a evaluar las expectativas y percepciones de los pacientes que acudan a dos clínicas dentales, para este fin utilizaremos la encuesta Servqual, uno de los instrumentos más usados para medir la calidad de un servicio, y así obtener datos sobre los servicios de salud brindados además de ver si es que estos, lograron cubrir las necesidades de los usuarios.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del estudio.**

CAMBA EN EL 2014, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva y aplicada, de diseño no experimental y transversal. Donde la población estuvo conformada por los pacientes atendidos en la Posta Médica El Progreso. El grupo muestral lo conformaron 142 pacientes que fueron “atendidos en el servicio de odontología de la institución, que asistieron para su consulta y tratamiento dental durante los meses de junio y julio. El muestreo utilizado fue aleatorio y sistemático porque los datos se encontraron ordenados de acuerdo a la llegada a la posta, tomándose para ello uno de cada 4 pacientes”. La técnica utilizada fue encuesta.

“Se Concluyó en esta investigación que la calidad del servicio de odontología del centro médico percibido por los pacientes atendidos se traducía en una mayor satisfacción. Encontrándose diferencia en los resultados de la dimensión de elementos tangibles, donde se obtuvo una mayor insatisfacción por parte de los pacientes; con respecto a la dimensión de confiabilidad se obtuvo una mayor satisfacción; y en la dimensión de capacidad de respuesta también se obtuvo mayor satisfacción; al igual que en la dimensión de seguridad donde se obtuvo mayor satisfacción; en cambio en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción”. (4)

GARCÍA - ZAVALETA EN EL 2010, publicó una investigación para poder determinar la percepción de satisfacción de los pobladores del Asentamiento Humano “Keiko Sofía” del distrito de Puente Piedra, en Lima, Perú, sobre su última experiencia de atención en servicios odontológicos. Al realizar la distribución de la población de estudio según el nivel de satisfacción que presentaban en relación a la calidad de atención recibida se apreció que el 85,0% (N=182) estuvo “Satisfecho”, frente a un 10,3% (N=22) poco satisfecho” y un 4,7% (N=10) “Nada satisfecho”.

“De estos resultados, se pudo observar una similitud en el nivel de uso de los servicios dentales del Ministerio de Salud y de los privados, observándose un menor uso de otros servicios públicos como los brindados por EsSalud”. “Se pudo apreciar que la satisfacción de los usuarios aumento con los servicios privados que con los públicos, y fue disminuyendo en pacientes más jóvenes y con mayor grado de instrucción”. (5)

LOPEZ – PORTILLA Y OTROS EN EL 2013, realizaron un estudio exploratorio con abordaje mixto (método, cuantitativo y cualitativo). “Donde la población de estudio fue constituida por los pacientes que ingresaron por primera vez a la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia para ser atendidos por los estudiantes de la cohorte 2009/2 durante los cursos de Clínica Integral del Adulto IV, V y VI” (3). Para lo cual los investigadores escogieron a 84 pacientes a través de un muestreo por conveniencia, de tal forma que este estudio permitió evaluar la satisfacción de un grupo de pacientes atendidos por los estudiantes de la Facultad, mediante la exploración de las inquietudes de los usuarios del servicio. “Con ello se obtuvo información acerca de la cantidad de pacientes satisfechos, se identificaron factores determinantes en la construcción de dicha satisfacción, dando a conocer como aspectos relevantes, los elementos inherentes al talento humano, los recursos materiales disponibles y las condiciones propias del paciente”. (3)

“Los pacientes, en su mayoría mujeres mayores de 55 años y de estratos socioeconómicos menos favorecidos, calificaron de manera satisfactoria los servicios prestados. Gran parte de la población encuestada se catalogó como pacientes terminados; esta última situación permitió que pudieran evaluar de manera más integral el servicio al culminar el proceso de atención que inició en la Facultad. Al analizar con detalle los factores que determinan la satisfacción del paciente atendido en este estudio, se encontró que la Facultad no contempla como una característica del servicio la oportunidad en la atención, por sus particularidades como institución

educativa; se presume entonces que deja a consideración de sus usuarios la valoración que hagan de este indicador”. (3)

HUIZA EN EL 2003, realizó una investigación cuantitativa, descriptiva, prospectiva y transversal cuya finalidad fue analizar e interpretar la satisfacción de los pacientes después de brindarles el respectivo tratamiento en la consulta externa en el Hospital de la Base Naval del Callao durante los meses de octubre-diciembre del 2003. Esta investigación permitió examinar la calidad del servicio de la consulta externa. Para obtener toda la información necesaria se realizó una encuesta de opinión a los pacientes. “El cuestionario estuvo conformado por 22 ítems con una amplitud de escala de cinco categorías”. Para analizar la información se utilizaron; el Chi Cuadrado, la Media, la Desviación Estándar, y el T de Student (para la construcción de intervalos de confianza) además de la prueba Z.

Al final de la investigación se encontró que la satisfacción de los usuarios externos fue del 76,15%, los medianamente satisfechos fueron del 16,92% y los insatisfechos llegaron al 6,92 %. En el análisis de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad a través del porcentaje de satisfacción e intervalos de confianza mostró que el valor alcanzado en la dimensión técnico-científica fue de 67,69%, resultado que no alcanzó el valor estándar de satisfacción del usuario externo del 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina.

Dentro de estos resultados se apreció, que el tiempo de espera presentó un valor muy bajo que fue de 41,15%.

La investigadora mostró, “que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual fue del 76,15%, alcanzando el estándar de satisfacción del usuario externo del 80% establecido por la Dirección de Salud de la Marina de Guerra del Perú”. (6)

ESPINOZA EN EL 2004, realizó una investigación descriptiva y transversal donde determinó el grado de satisfacción de los pacientes y de las circunstancias que influyeron en el uso de los servicios del Centro de Salud José Leonardo Ortiz de Chiclayo durante el mes de marzo 2004. Para este fin el investigador usó la encuesta SERVQUAL modificada para los servicios de salud, donde el grupo muestral lo conformaron 199 pacientes seleccionados aleatoriamente.

“La investigación mostró que un porcentaje del 12% de pacientes presentó satisfacción. Por otro lado, el trabajo mostró que la dimensión de confiabilidad (o la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa) fue la que presentó mayor insatisfacción en promedio percibida por el usuario externo ( $x=0,84$ ), mientras que la dimensión de seguridad (o inspirar credibilidad y confianza, sin peligro, riesgos o dudas) mostró aumento en la satisfacción ( $x=0,49$ )”. (7)

MORALES Y CARBAJAL PUBLICARON EN EL 2008, en el que mencionaban que era un hecho que toda institución prestadora de servicios de salud estatal o privada debería evaluar con cierta regularidad la calidad de su atención. Ellas aplicaron en su investigación un diseño transversal, descriptivo

y cuantitativo, donde el grupo muestral estuvo conformado por 100 pacientes entre los meses de “Octubre Noviembre y Diciembre del 2007. Las dimensiones a analizar fueron la accesibilidad (tiempos de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de la atención médica (satisfacción)”. (8)

Se pudo determinar que los tiempos de espera fueron prolongados, observándose que el 95% de los casos superó los 30 minutos, por lo que el 64% de los usuarios realizó reclamos por los tiempos largos de espera. El 58% manifestó quejas por la falta de comodidades, maltrato durante la confección de la ficha en un 51%, y maltrato en el servicio de enfermería en un 30%. Pero la calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Hubo pacientes satisfechos por el trato recibido en un 73% de los encuestados. Y los pacientes que percibieron buena calidad de atención llegaron al 68%. Como fortalezas encontradas en el presente estudio estuvieron la accesibilidad (58%), el costo (53%), y calidad de atención por parte de los galenos (47%).

“Las dimensiones que estuvieron relacionadas con mala calidad, fueron los tiempos excesivos de espera (64%), la incomodidad del paciente (58%), el maltrato en el servicio de enfermería (30%) y durante el llenado de la ficha (51%)”. (8)

LARA Y LOPEZ EN EL 2002, examinaron el problema referente a la utilización de los servicios odontológicos en diferentes grupos de población a

través de una revisión de estudios realizados en las últimas tres décadas en distintos países.

“Los autores explican que utilizar comprende hacer uso de algo pero, que es aplicado a los servicios de salud, este término en general no siempre es claro ya que no va a dar cuenta de la magnitud o el grado en que una persona o un grupo de personas hacen uso del servicio; tampoco diferencia el tipo de servicio utilizado y el contenido de la atención, es decir, en otras palabras las acciones de salud que el profesional brinda en el momento de la prestación”.

(9)

Además, mencionan que según varios autores se requiere precisar las diferencias entre la utilización y la demanda. En este sentido Shortell, establece la diferencia señalando que demanda es: “la cantidad de servicios de salud que los individuos desean consumir, a costos específicos, usando los recursos financieros de que disponen y considerando sus prioridades frente a otros bienes o servicios” (10); mientras que la utilización es “la cantidad real de servicios que viene a ser consumida cuando la demanda desencadena el proceso de atención”. Esta definición, sin embargo, parece estar orientada solamente a los servicios privados, es decir, cuando éstos se obtienen por pago directo.

De la Revilla por su parte, define la demanda como “el momento en que un individuo que asume el rol de enfermo, decide buscar ayuda y acude a un servicio para solicitar su atención”. (11)

“La utilización en cambio existe cuando “un individuo demandante de servicios recibe realmente asistencia”. Así, un requisito para la utilización

de un servicio de salud es el acceso a dicho servicio, entendiéndolo al igual que Donabedian, como el grado de “unión-ligadura” entre el usuario y el sistema de salud de forma tal, que en el concepto de utilización se incorpora el de demanda efectiva”. (12)

“Para el caso de los servicios odontológicos, Brown y Lazar, mencionan que el uso de los servicios odontológicos es la cantidad de personas que tuvieron acceso a estos servicios en un periodo de tiempo determinado”. (13)

En cuanto a los factores que influyen en la utilización, según la literatura revisada por los investigadores, se ha observado que ésta se ve afectada por aspectos como: edad, sexo, nivel de educación, ingresos mensuales, ocupación, estatus socioeconómico, disponibilidad de servicios, ubicación geográfica, aspectos culturales, actitudes frente a la salud, valores, estilos de vida, experiencias previas de atención y presencia o ausencia de signos y síntomas. “Es decir, la utilización no se da en forma homogénea en la población, sino que depende de la combinación de diferentes aspectos que se relacionan con las características de los individuos y grupos, las necesidades presentes y las condiciones de acceso a los servicios”. (9)

LARA Y OTROS EN EL 2000, “publicaron un estudio realizado mediante una encuesta de opinión, aplicada a todos los pacientes que acudieron para consulta subsecuente durante dos semanas completas de lunes a viernes, a los servicios dentales de los Centros de salud de Zapotitla y San José”. (14) “Se incluyeron a aquellos pacientes (niños y adultos), que habían recibido por lo



menos una consulta previa. Se excluyeron los pacientes de primera vez, los de urgencia y aquellos que ya habían participado en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones” (14). Se contabilizaron a 96, las personas que respondieron el cuestionario en este estudio, 59 en el Centro de Salud de Zapotitla (Z), y 37 en el de San José (SJ). La respuesta sobre la calidad de atención, que estimó el paciente haber recibido, fue la de muy buena (Z 23%, SJ 45%) y buena (Z 52% SJ 45%). Solamente un 2% la calificó de “regular” en San José y un 13% en Zapotitla. No hubo opiniones en el rubro de haber recibido tratamientos de mala calidad. “En las preguntas relativas a si recibió explicaciones acerca del problema que presenta, así como del tratamiento, para ambos casos y para los dos centros de salud se respondió, que sí las recibió (Z 88%, SJ 97%)”. Respecto a las preguntas de si fue atendido con cortesía y tuvo confianza con quien le atendió, en ambos centros los pacientes contestaron afirmativamente (Z 89%, SJ 97%). Las respuestas más frecuentes a si había sido doloroso su tratamiento fueron en el sentido de que no había sido doloroso el tratamiento (Z 61%, SJ 75%) sin embargo cerca del 20% de los pacientes de Zapotitla y 16% en San José contestaron que sí. “En la situación de que si el paciente hubiera tenido que volver al centro para corregir algún tratamiento recibido fue respondida afirmativamente en sólo 13% de los pacientes de San José, y 11% en Zapotitla. Igualmente, para ambos centros, el 87% de las respuestas obtenidas en relación a que si habían recibido indicaciones para prevenir futuros problemas similares a los que le habían hecho solicitar servicio en estos centros, fue afirmativa”. (14)

Por último, las cuotas cobradas por los servicios en ambos centros les parecieron adecuadas a un 76% de los usuarios, alta al 4.2% y bajas a casi el 15%. (14)

MUZA Y MUZA EN EL 2008, publicaron un estudio donde evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes féminas en tres diferentes especialidades odontológicas: odontopediatría, periodoncia y cirugía oral.

Para este estudio se contaron un grupo muestral de 238 féminas, de 15 años a más que recibieron atención odontológica por lo menos dos veces en el servicio de odontología del Hospital Rancagua de Chile. A las féminas se les realizó una entrevista durante el mes de julio del 2007, sobre lo que aconteció durante las atenciones dentales. Las pacientes manifestaron su satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas formuladas en un cuestionario, que abordaba espacios como: acceso, comunicación con el profesional, infraestructura del local, etc. Las pacientes estuvieron regularmente satisfechas con las explicaciones del odontólogo sobre el tratamiento dental, y el acceso al tratamiento dental. El puntaje más bajo lo tuvo la disponibilidad de los servicios higiénicos. El área que recibió el puntaje más elevado de satisfacción por parte de las pacientes fue la competencia técnica del dentista.

Al final del trabajo se mostró, que el nivel de satisfacción que el paciente exhibió fue moderadamente excelente. Las áreas que fueron identificadas como que necesitaban mejorar incluían: la comunicación

dentista-paciente, el sistema de citación, y el acortamiento del tiempo de espera para ser atendido por el dentista. (15)

## **2.2 Base Teórica.**

### **Calidad**

“La calidad es la cualidad de una cosa. Otra acepción es que la calidad significa una manera de ser de una persona o cosa. En estas definiciones se concibe la calidad como un atributo, propiedad o característica que distingue a las personas a bienes o servicios”. (16) significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y tener que corregirlos. Las organizaciones, esforzándose por hacer las cosas bien a la primera, evitan los elevados costos de tener que repetirlas significa hacer las cosas bien en la organización desde la primera vez, en lugar de cometer errores y tener que corregirlos. Las organizaciones, esforzándose por hacer las cosas bien a la primera, evitan los elevados costos de tener que repetirlas. Otra definición de calidad es al éxito que tiene una institución, con sus clientes que opinen igual y se encuentren satisfechos por lo ofrecido en la institución, con ello podemos indicar que la calidad de un servicio está basada en lo que percibe el cliente,

“Muchas personas piensan que prestar atención de calidad es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndolos de

la competencia. En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que éstas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba disminuir la otra. No obstante, hoy, los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes”. (16)

Aunque el término calidad es un concepto complejo. Hoy en día en el mundo de las empresas y organizaciones en general, se ha iniciado la revolución de la calidad, aunque la preocupación por la calidad es muy antigua, hoy por hoy, muchas organizaciones y negocios quieren tener productos y servicios de calidad.

“La calidad no se va a crear con una decisión, esto se logra mediante la enseñanza y se va a producir en cada sección de la organización con la cooperación activa de todos sus integrantes, desde el conserje hasta el gerente”. (16)

### **Calidad de atención en salud**

“Para este aspecto, la calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios”. (17)

## **Dimensiones de la calidad en salud.**

Los diferentes autores concuerdan, en lo esencial, que la calidad de la atención en salud debe considerar al menos las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad
- Equidad
- Competencia Profesional
- Satisfacción Usuaría
- Efectividad
- Eficiencia
- Eficacia
- Seguridad
- Comodidades, Amenidades o Confort
- Continuidad
- Oportunidad
- Privacidad
- Confidencialidad

La accesibilidad; Es la facilidad con que el usuario externo obtiene los servicios que le ofrece el Sistema de Salud. Esto va a implicar que dicho Sistema de Salud haya sido capaz de eliminar las barreras organizacionales, barreras geográficas, barreras económicas, culturales y otras que impidan o limiten el acceso de la población y a los servicios de salud que necesitan y que esperan. La equidad en la atención de salud supone que en la provisión de los servicios se deben considerar las diferentes necesidades de ellos y por lo tanto, ello implica que a “igualdad de necesidades, igualdad de atención”. En otras

palabras, todos deben recibir los mismos servicios según sus necesidades. La atención de salud diferente para una misma necesidad es no sólo inequitativa, sino que además es inmoral y ética y socialmente inaceptable. La competencia profesional es una dimensión fundamental de la calidad de la atención. “Supone contar con la cantidad, tipo y calidad de personal de salud, de acuerdo a normas y estándares previamente establecidos, para proveer cada uno de los servicios específicos de salud requeridos según las necesidades de cada cual y satisfaciendo además las legítimas expectativas de estos”. (15)

La satisfacción del usuario; tiene que ver con las expectativas de este y no con la necesidad de atención del mismo. Es muy importante que el Sistema de Atención identifique y considere en su planificación y organización las expectativas legítimas de sus usuarios. No todas las expectativas son legítimas. “La globalización, el efecto de demostración, los medios de comunicación y en forma no menor los incentivos del mercado de la salud, pueden crear en muchos casos expectativas no apropiadas. Un buen cumplimiento de las otras dimensiones de la calidad aquí enumeradas, que generen confianza y credibilidad en el Sistema de Atención, complementadas con una buena educación en salud de la población, debieran contribuir sólidamente a generar expectativas legítimas y a exigir su cumplimiento”. (18)

La eficacia; se define como: “La capacidad de las intervenciones de producir un efecto, tal como se aprecia en el laboratorio o en condiciones experimentales (ensayos clínicos).” (18)

La “eficacia es requisito esencial para que una intervención, en un contexto no experimental, pueda ser efectiva. El efecto que se puede obtener con una intervención en una situación determinada depende de cuatro elementos”: (18)

- De la eficacia (potencial) de la intervención.
- De la calidad con que se aplique la intervención.
- De la cobertura que se alcance.
- De la magnitud del problema abordado.

La efectividad; tiene una triple acepción:

- Razón o proporción entre el número de actividades y el efecto producido.
- Capacidad de producir un efecto.
- En epidemiología: relación entre el efecto y la magnitud inicial del problema.

La eficiencia; en el lenguaje de la planificación en salud, tiene dos acepciones:

- Eficiencia económica: Este concepto se relaciona con el indicador “Costo Unitario de la Actividad”. “Se dice que un programa o un establecimiento es más eficiente cuando brinda las mismas actividades que otro similar a un costo unitario menor”.
- Eficiencia técnica: “Obtención de efectos en salud (impacto) al menor costo unitario de las actividades. Iguales resultados con menor costo o mayores resultados con igual costo. Sinónimo del concepto COSTO – EFECTIVIDAD”. (18)

La seguridad; es una dimensión de la calidad propuesta por la Joint Commission of Accreditation of Health Care Organizations de los Estados Unidos y que implica: “Eliminación y/o reducción de riesgos, accidentes, infecciones, efectos perjudiciales vinculados a la prestación de servicios de salud, tanto para el usuario como para el proveedor”.

De la misma forma la accesibilidad, la oportunidad es una dimensión que está estrechamente relacionada con la organización del sistema de atención y la disposición de recursos humanos, de equipamiento, de insumos y otros, en cantidad, tipo y calidad apropiados, de acuerdo a las normas y estándares previamente establecidos para cada necesidad.

“La continuidad; se refiere a varios aspectos, los que nuevamente están directamente vinculados con la organización del sistema. Supone continuidad de la atención de cada persona a lo largo de todo su ciclo vital, pero además supone continuidad de la atención en cada uno de los componentes del sistema, de acuerdo a las necesidades de atención y en el caso del primer nivel de atención, significa que un mismo equipo es responsable de cada uno de los miembros del grupo familiar, así como de la familia en su conjunto” (18). En otras palabras, significa la existencia de “Equipos de Salud Familiar”.

Confidencialidad y privacidad: son atributos esenciales de una atención de calidad y suponen el más estricto apego a las leyes y a otras normas regulatorias vigentes, tales como los “Códigos de Ética” “que rigen a los profesionales de la salud, tanto nacionales como internacionales”. (18) “El



respeto por la confidencialidad y la privacidad de los pacientes, es una condición de confianza en el equipo de atención y por ende de adhesividad y de credibilidad en el mismo”. “Finalmente, las comodidades, amenidades y confort, que son dimensiones privilegiadas por los servicios privados por razones de lograr adhesividad de sus usuarios, lamentablemente es un aspecto descuidado en los servicios públicos, a pesar de que si bien no inciden necesariamente en los aspectos técnicos de la atención, si pesan significativamente”. (18)

### **Calidad en la atención odontológica**

“El Dr. Donabedian nos cuenta que para poder examinar los procesos de servicios de salud, desde una óptica de la calidad, estos elementos intervinientes en dichos procesos deben clasificarse en tres grandes grupos”. (19)

- “a) Estructura: elementos que tienen que ver con aspectos de infraestructura física, como serían mobiliarios, espacios físicos, equipo científico y tecnológico, entre otros,
- b) Proceso: elementos relacionados directamente con el cómo y el con qué y cuándo se realizan los procesos, como serían programas, métodos, técnicas, planes, entre otros,
- c) Resultado: elementos que muestran los resultados obtenidos con la combinación de los elementos de estructura y proceso”. (19)

Asimismo, menciona el Dr. Donavedian que toda evaluación debe hacerse desde dos dimensiones, una técnica: que tiene que ver con instrumental, equipo, técnicas, espacios físicos, entre otros, es decir, todo aquello de lo cual se vale el prestador del servicio para brindarlo; y otra interpersonal: la cual aborda las formas en que el usuario de un servicio y el prestador del mismo interactúan antes, durante y después de la elaboración del servicio en cuestión. (19)

De lo anterior surge un nuevo concepto que debe marcar la pauta de nuestro diario accionar como prestadores de servicios odontológicos: “brindar calidad con calidez”.

“Como parte de la respuesta a la necesidad de brindar servicios de salud con calidad y calidez, tenemos que replantear nuestro quehacer profesional a la luz de los principios de nos marcan la Ética y la Bioética”. (19)

Más allá de cualquier principio ético, el trabajo del odontólogo en muchos de los casos dista mucho de ser un trabajo de calidad, porque nos hemos olvidado de aspectos tan simples como “tratar al paciente como quisiéramos que nos trataran a nosotros” o “tratar al paciente como un ser humano que siente, piensa, sufre, ama, y no como a una patología más”

Lo anterior es el resultado, en gran medida, a que los avances científicos en la ciencia y su aplicación en la atención de enfermedades, han llevado a la preponderancia de la tecnología en la medicina. Lo que necesariamente nos ha llevado a la pérdida de conciencia de lo que significa el hombre.

De ahí que la ética y más específicamente la bioética (“disciplina preocupada por estudiar la moralidad de la conducta humana en el campo de las ciencias involucradas con la conservación de la vida”) (20), debe ser el eje rector del quehacer cotidiano.

En la medida que el dentista rijan su trabajo por los siguientes valores fundamentales, estará trabajando correctamente, y encaminando su accionar hacia un servicio de calidad:

Confianza: es el alma de la relación odontólogo-paciente, la cual debe ser una auténtica relación humana basada en el amor, el cuidado y la coparticipación.

Confidencialidad: valor ético fundamental, incluye el compromiso de guardar la intimidad del paciente y de su familia.

Competencia: los odontólogos deben mantener su competencia a través del estudio y la superación continuos.

Contrato: el odontólogo tiene un contrato tácito con sus pacientes para dar atención óptima conforme a los recursos disponibles.

Responsabilidad con la sociedad: supone procurar una distribución justa de los recursos disponibles.

Compromiso: quienes ingresan a la profesión deben consagrar su vida al servicio de los pacientes.

Por otra parte, las conductas que el odontólogo deberá desechar lo más posible de su trabajo cotidiano a fin de brindar un servicio de calidad, serán:

Negligencia odontológica: es el descuido u omisión en un acto determinado. Cuando el profesional actúa con imprudencia o en forma dolosa ocasionando daño a determinado paciente.

Imprudencia: es la ausencia de la capacidad para juzgar correctamente en una situación odontológica determinada. Implica la falta de cordura y moderación de las acciones o el descuido en la atención requerida.

Ignorancia: es el desconocimiento de algún hecho, cosa, técnica u oficio en particular.

Impericia: es la falta total o parcial de las destrezas propias de la atención, es decir, la sabiduría, los conocimientos técnicos y habilidades en el ejercicio de la odontología.

Tener una gran capacidad de previsión, habilidad, lealtad, voluntad, convicción y conocimientos actualizados de la odontología y en las normas y reglamentos que la rigen, para que al realizar un acto odontológico no ocasione un acto ilícito por acción u omisión, basados en la negligencia, la impericia o la imprudencia.

### **Satisfacción del Usuario.**

“La satisfacción del usuario o cliente es un concepto relacionado al ámbito del marketing y que significa como su denominación nos lo dice, a la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto o servicio que ha adquirido, consumido, porque precisamente dicho producto ha cubierto

totalmente las expectativas depositadas en él, al momento de ser adquirido”.  
(21)

“Cabe destacar, que la satisfacción del cliente es el resultado directo entre la comparación del rendimiento percibido en el producto o servicio con las expectativas que presentaba. Por lo expuesto, la satisfacción del cliente viene a ser una de las metas comerciales a las cuales cualquier empresa u organización que comercializa productos y servicios debe aspirar, teniendo como corolario que el cumplimiento de la misma será determinante para que el cliente regrese, y vuelva a elegir el servicio, reincidiendo en la compra del mismo o hasta lo recomiende a sus amigos y familiares porque siente que lo ha satisfecho”. (21)

### **Expectativa del cliente**

Una expectativa es la esperanza de haber concretado un determinado propósito. En el contexto comercial, viene a ser la anticipación o visión que un cliente tiene sobre la experiencia que vivirá al adquirir un determinado producto o servicio.

“Esta anticipación, viene a ser única para cada cliente, al estar basándose en su propia experiencia y conocimiento y, por otro lado, tendrá ciertos puntos en común con el resto de compradores, en la medida en que la adquisición a realizarse sea más o menos generalizada y la experiencia más común”. (22)

“Las expectativas de los clientes se vienen a producir por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

Promesas que hace la misma institución, sobre todos los beneficios que brinda el producto o servicio.

Experiencias de compras o adquisiciones anteriores.

Opiniones vertidas por amigos, familiares, gente conocida y líderes de opinión.

Promesas que ofrecen las empresas competidoras. (22)

### **Encuesta Servqual**

“Esta encuesta fue elaborada por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo fin era mejorar la calidad de servicio ofrecida por una entidad. Este instrumento usa un cuestionario tipo que examina la calidad de servicio mediante la identificación de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Por lo que utiliza una escala de respuesta múltiple diseñada para poder entender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Por todo lo dicho anteriormente, es un instrumento que va a ayudar a mejorar las instituciones y sirve de comparación con otras organizaciones o empresas”. (23)

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio se basa en un enfoque de examinación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los compradores. Determinando, “un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicando una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo”. (23)

2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación “boca a oreja”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

Fiabilidad: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

Capacidad de Respuesta: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

Empatía: Atención personalizada y amable que dispensa la organización a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

El cuestionario SERVQUAL consta de tres secciones:

“En la primera se interroga al cliente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hace mediante 22 declaraciones en las que el usuario debe situar, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones”. (23)

En la segunda, es recogida la percepción del cliente con respecto al servicio que presta la organización.

“Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas”. (23)

Las 22 declaraciones concernientes a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citada, son agrupadas de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Items de 1 al 4.

Fiabilidad: Items del 5 al 9.

Capacidad de respuesta: Items del 10 al 13.



Seguridad: Items del 14 al 17.

Empatía: Items del 18 al 22. (23)

### **Percepción del Usuario**

La percepción se puede definir como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanzan a los sentidos, mediante los cuales se obtiene información concerniente a nuestro hábitat, las acciones que efectuemos con él y nuestros propios estados internos”. (18)

La percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos, es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades, intereses y emociones que de alguna manera puedan influir en forma positiva o negativa”.

La percepción comprende principalmente 2 procesos:

1. La Recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

La percepción es considerada un proceso cíclico de carácter activo, constructivo, relacionado con procesos cognitivos superiores y que transcurre en el tiempo. La percepción es un proceso complejo que depende de la información que el mundo da, como de la fisiología y las experiencias de quien percibe; estas afectan tanto al acto perceptivo mismo, por la alteración de los sistemas perceptivos, como a otros procesos superiores, como son las motivaciones y las expectativas.

### **2.3 Definición de términos.**

*“Escala de Likert.-* La escala de Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores de mercado cuando desean evaluar las opiniones y actitudes de una persona. Viene a ser una escala psicométrica que se usa principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Cuando se responde a un ítem de la escala de likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo. Las escalas de frecuencia como la de Likert utilizan formatos de respuestas fijos que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados” (11)

Por ejemplo a la pregunta:

Me gusta la playa:

- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- En desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4.- De acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

***Excelencia profesional.-*** “Es el resultado de una conjunción de factores que definen a un buen profesional, más allá del campo en el que se desempeñe. Para esto es necesario contar con profesionales altamente calificados”. (13)

***Heterogeneidad.-*** Cualidad de una cosa heterogena o formada por elementos de distinta clase o naturaleza.

***Implícita.-*** Es algo que está incluido en otra cosa sin que esta lo exprese o lo manifieste de manera directa.

***Inherentemente.-*** Que por su naturaleza está inseparablemente unido a algo.

***Intangibilidad.-*** Imposibilidad de ser tocado o desvirtuado.

***Morbilidad.-*** Es la proporción de individuos que se enferman en un lugar y en determinado momento. La morbilidad viene a ser un dato estadístico importante para entender la evolución o retroceso de alguna enfermedad, las razones de su surgimiento y las posibles soluciones.

***Superávit.-*** Situación de la economía en que los ingresos son mayores que los gastos.

**Tangibles.-** Que se puede tocar o percibir por medio del tacto. Que se puede percibir de manera clara y precisa.

#### 2.4.- Hipótesis de investigación.

Existe buena calidad del servicio de salud bucal, desarrollada en las dos clínicas odontológicas de Lima Norte, percibida por el usuario.

#### 2.5.- Sistema de Variables.

##### Variable Independiente Variable Dependiente

Calidad del servicio de salud bucal. Percepción del usuario.

#### Operacionalización de Variables

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Tipo</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Independiente:  Calidad del servicio de salud bucal	Conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.	Cualitativa	-Elementos tangibles  -Fiabilidad  -Capacidad respuesta -Seguridad  -Empatía.	-Expectativa.  -Percepción	Ordinal
Dependiente:  Percepción del usuario	Proceso cognitivo que consiste en la, interpretación de las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social	Cualitativa	Escala de Likert	-Muy en desacuerdo -Algo en desacuerdo. -Ni de acuerdo ni en desacuerdo. -Algo de acuerdo -Muy de acuerdo	Ordinal

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación.**

Descriptivo.

Porque identifica y describe fenómenos de salud y/o enfermedad, mediante la observación y medición de los mismos.

#### **3.2 Diseño de la investigación.**

Transversal.

Porque analiza el fenómeno en un momento determinado.

### **3.3 Lugar y periodo de ejecución.**

Clínica 1: North Dent de Los Olivos.

Clínica 2: North Dent de Comas.

El estudio se realizó en dos clínicas odontológicas de la ciudad de Lima-Perú durante el periodo de agosto a octubre del 2013.

### **3.4 Población y muestra.**

#### **3.4.1 Población:**

Conformada por 70 pacientes que acudieron tanto a la clínica dental 1, contabilizándose 38, como a la clínica dental 2, contabilizándose 32 durante el periodo de agosto a octubre del año 2013.

#### **3.4.2 Muestra**

En la presente investigación se realizó un muestreo por conveniencia puesto que sólo se tomaron en cuenta a los pacientes que aceptaron participar en el estudio. De tal manera que la muestra quedó conformada por 30 pacientes para cada clínica dental sumando un total de 60 pacientes, esto debido a factores relacionados a la inasistencia de los mismos.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios mayores de 18 años que acudieron a las clínicas dentales 1 y 2 en calidad de pacientes y que solicitaron atención.

Usuarios que tuvieron por lo menos una atención dental previa y una atención dental posterior.

Usuarios lúcidos y sin trastornos mentales

**Criterios de exclusión:**

Usuarios menores de 18 años.

Usuarios continuadores previamente entrevistados.

Usuarios que acudieron a consulta y no recibieron tratamiento posterior.

Usuarios que acudieron por alguna urgencia odontológica.

Usuarios con algún trastorno mental.

**3.5. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

A todos los pacientes participantes, después de firmar la carta de consentimiento y previamente antes de su primera atención dental, se les entregó la encuesta, donde solo llenarían lo concerniente a las expectativas, para luego en la segunda cita, terminada su consulta dental, pasarían a llenar y completar la encuesta concerniente a la percepción.

Para esta investigación se utilizó la encuesta SERVQUAL, la cual fue aplicada a cada uno de los usuarios incluidos en la muestra, después de haber sido atendidos por el dentista.

La encuesta constó de las siguientes partes:

*Primera parte:* Conformada por los datos generales de cada usuario, como por ejemplo: edad, sexo, ocupación, procedencia, grado de instrucción, como se enteró del servicio y el motivo de la visita.

*Segunda parte:* Conformada por preguntas relacionados a la expectativa que esperaría recibir el usuario del servicio en la clínica dental.

*Tercera parte:* Conformada por las preguntas de percepción del servicio recibido, que el usuario encontró en la clínica dental.

Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica del 1 al 5 (Escala de Likert).

### **3.6. Validación de los Instrumentos y Recolección de Datos**

“Para este fin fue utilizada la encuesta SERVQUAL la cual fue diseñada por Parasuraman”, (22) debido a que ya está validada y presenta una buena confiabilidad.

Para la recolección de los datos, se usaron las encuestas que estaban conformadas por 22 preguntas, que abarcaban a las cinco dimensiones a evaluar. Para cada ítem se le asignó un número en función a la respuesta que el usuario dio en la encuesta.



### **3.7.- Procesamiento de Datos.**

Para determinar la calidad de servicio de cada Clínica Dental se procederá con la siguiente fórmula:

$$\text{CALIDAD} = \text{SATISFACCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

Esta fórmula dará como resultado tres posibles situaciones:

1. Que las expectativas sean mayores que las satisfacciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad de servicio.
2. Que las expectativas sean menores que las satisfacciones: entonces se alcanzan niveles altos de calidad de servicio.
3. Que las expectativas iguallen a las satisfacciones: entonces se alcanzan niveles modestos de calidad de servicio.

### **3.8. Análisis Estadístico**

Una vez recolectados los datos y agrupados por clínicas se realizó un análisis estadístico descriptivo e inferencial para poder describir las observaciones obtenidas.

La totalidad de dichos datos fueron analizados con el programa Microsoft Excel 2007 y los resultados estuvieron expresados en frecuencias relativas y absolutas

La primera parte del análisis descriptivo fue la construcción de tablas de frecuencia, las cuales presentaron la distribución del conjunto de respuestas a las cinco diferentes dimensiones.

En las tablas se observarán la frecuencia o repetición de cada uno de los valores en el correspondiente intervalo de clase. El análisis univariado se realizó mediante la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada uno de las 5 dimensiones evaluadas, calculándose posteriormente la media aritmética, la desviación estándar y los valores mínimo y máximo para cada uno de las preguntas.

### **3.9. Aspectos Éticos. Consentimiento informado**

Como en la presente investigación no se va a realizar ninguna clase de procedimiento quirúrgico o invasivo, solamente se va a realizar una encuesta de opinión, se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos, por lo tanto, no se requiere del permiso de un comité de ética de la universidad.

Para poder realizar la presente investigación se contó con la aprobación de los administradores de las dos clínicas dentales North Dent.

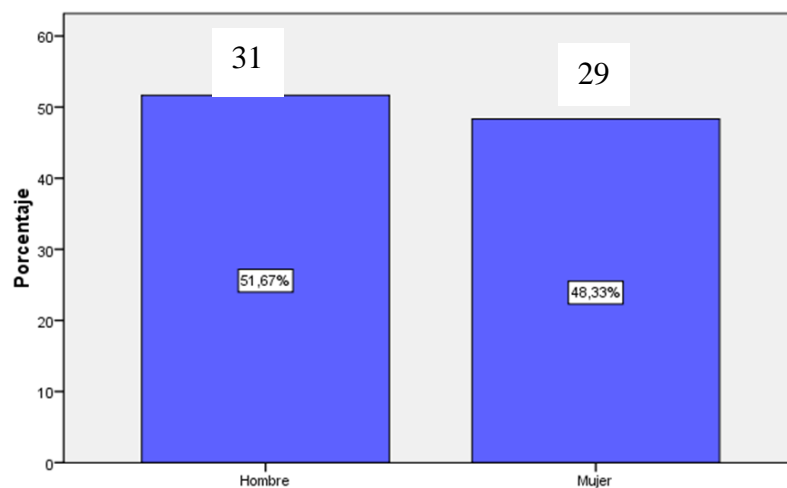
Para poder realizar las encuestas, previamente se le pidió a cada paciente que llenen una carta de consentimiento informado, donde se les indicó el anonimato de sus respuestas.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Resultados

**Gráfico N° 1. Distribución de pacientes según el sexo en ambas clínicas dentales**

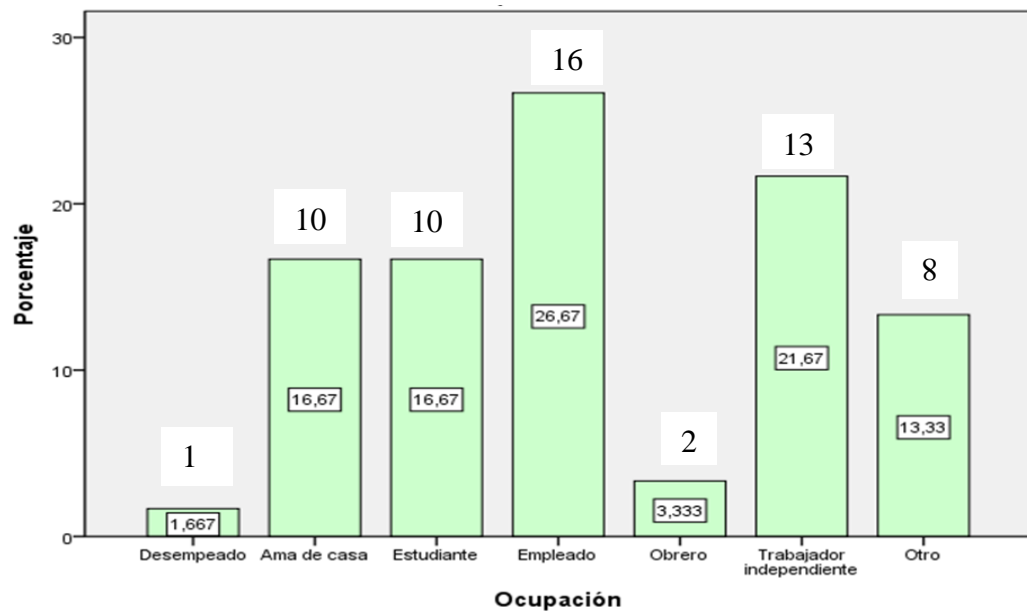


Se puede observar que de los 60 pacientes encuestados en ambas clínicas:

31 fueron hombres (51.67%)

29 fueron mujeres (48.33%).

**Gráfico N° 2. Distribución de pacientes según su ocupación en ambas clínicas dentales.**



Se puede observar que de los 60 pacientes encuestados en ambas clínicas:

1 desempleado (1.667%)

10 amas de casa (16.67%)

10 estudiantes (16.67%)

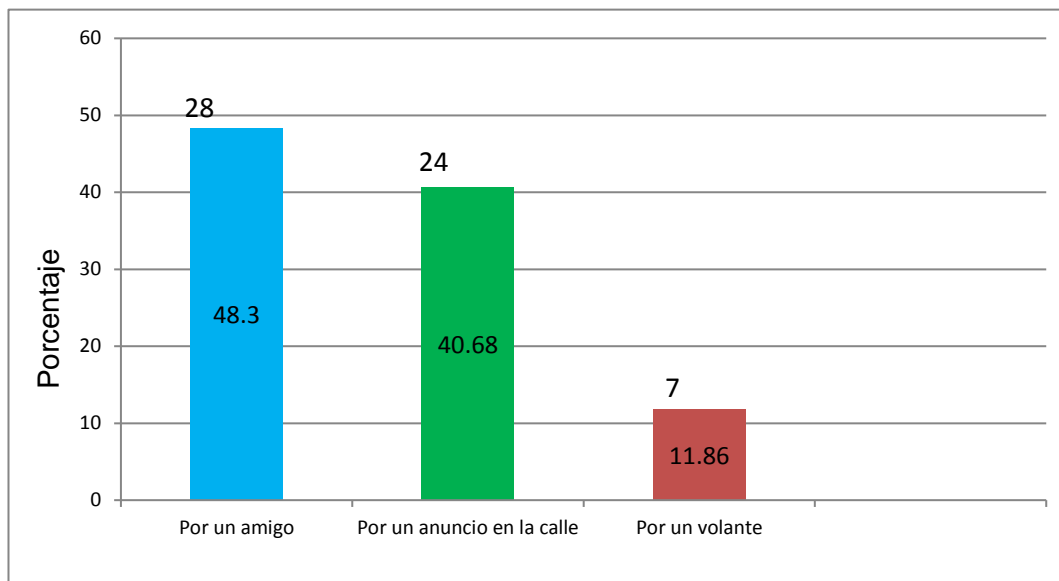
16 empleados (26.67%)

2 obreros (3.33%)

13 trabajadores independientes (21.67%)

8 otros (13.33%)

**Gráfico N° 3. Distribución de pacientes en ambas clínicas, según la pregunta ¿Cómo se enteró de la clínica dental?**



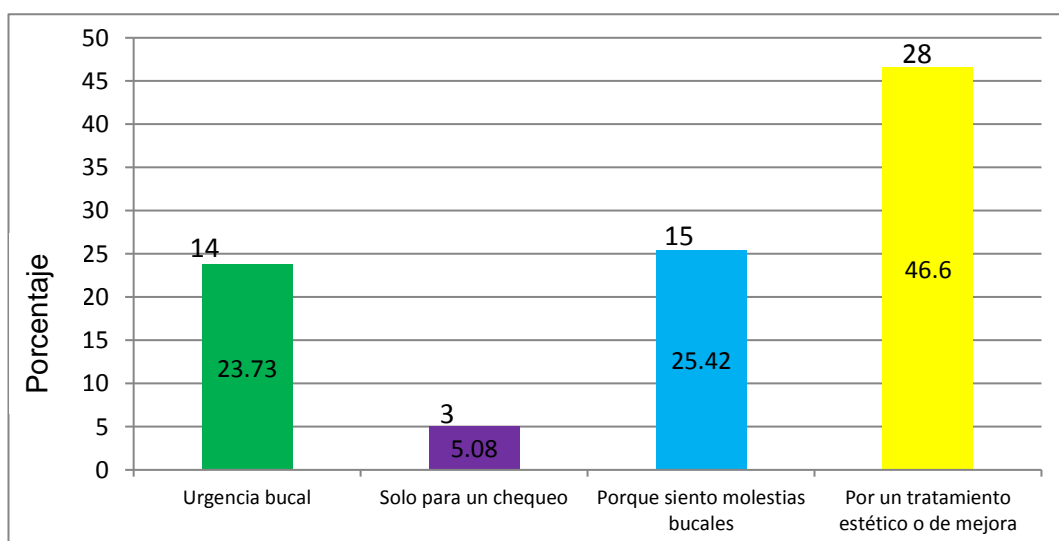
Se puede observar que de los 60 pacientes encuestados de ambas clínicas:

28 acudieron por un amigo. (48.33%)

24 acudieron por un anuncio en la calle (40.68%)

7 acudieron por un volante (11.86%).

**Gráfico N° 4. Distribución de pacientes según el motivo de la visita en ambas clínicas dentales.**



Se puede observar que de los 60 pacientes encuestados en ambas clínicas:

14 acudieron por una urgencia bucal. (23.73%)

3 acudieron solo para un chequeo. (5.08%)

15 acudieron porque sentían molestias bucales. (25.42%)

28 acudieron por un tratamiento estético o de mejora (46.6%)

### Tabla 1.

#### **Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en el análisis de elementos tangibles en la clínica odontológica del distrito de los Olivos.**

ENCUESTA	Pregu nta	Media	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuen cia	Porcen taje
Expectativa	1	4.7	0.702	2	5	30	100
Percepción	1	4.43	0.817	2	5	30	100
Expectativa	2	4.9	0.305	4	5	30	100
Percepción	2	4.47	1.167	1	5	30	100
Expectativa	3	4.87	0.346	4	5	30	100
Percepción	3	4.83	0.379	4	5	30	100
Expectativa	4	4.87	0.346	4	5	30	100
Percepción	4	4.77	0.774	2	5	30	100

Al evaluar la percepción de los 30 pacientes respecto a los elementos tangibles (instalaciones, personal, maquinas, procedimientos, instrucciones) se encontró:

El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4,9) en la pregunta 2. Que la consulta dental con el cirujano dentista se realice en el horario programado.

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (4.83) en la pregunta 4.- Qué su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.

Las respuestas de percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la percepción: N°2 DS= 1.167 y N°1 DS =0.817.

**Tabla 2.**

**Calidad encontrada de los elementos tangibles en la clínica odontológica del distrito de los Olivos.**

Pregunta	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACIÓN
1	4.43	4.70	-0.27	Baja
2	4.47	4.90	-0.43	Baja
3	4.83	4.87	-0.04	Baja
4	4.77	4.87	-0.1	Baja

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de los Olivos según los elementos tangibles fue evaluada con las cuatro primeras preguntas:

1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.
2. Que la consulta dental con el cirujano dentista se realice en el horario programado.
3. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.

4. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio dental. Encontrándose que la calidad del servicio fue baja en todas estas preguntas.

**Tabla 3.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción de la fiabilidad en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

ENCUESTA	Pregun ta	MEDI A	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecu encia	Porcenta je
Expectativa	5	4.83	0.461	3	5	30	100
Percepción	5	4.87	0.507	3	5	30	100
Expectativa	6	4.20	1.095	1	5	30	100
Percepción	6	4.67	0.711	3	5	30	100
Expectativa	7	3.30	0.651	3	5	30	100
Percepción	7	3.13	0.507	3	5	30	100
Expectativa	8	4.47	0.973	2	5	30	100
Percepción	8	4.90	0.305	4	5	30	100
Expectativa	9	3.53	0.819	3	5	30	100
Percepción	9	3.20	0.551	3	5	30	100

Al evaluar la percepción de los 30 pacientes respecto a la fiabilidad (que el personal realice el servicio acordado) se encontró: El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4,83) en la pregunta 5 - Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (4.9) en la pregunta 8 Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.



Las respuestas de percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa: N°6 DS = 1.095, y N°9 DS =0.819.

**Tabla 4.**

**Calidad encontrada de la fiabilidad en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

Pregunta	PERCEPCIÓN	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACIÓN
5	4.87	4.83	0.04	Alta
6	4.67	4.20	0.47	Alta
7	3.13	3.30	-0.17	Baja
8	4.90	4.47	0.43	Alta
9	3.20	3.53	-0.33	Baja

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de los Olivos según la fiabilidad fue evaluada con cinco preguntas:

5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.
6. Que la atención en caja sea rápida.
7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida.
8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.
9. Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las preguntas (5, 6 y 8), y fue baja en las preguntas (7 y 9).

**Tabla 5.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en capacidad de respuesta en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

ENCUESTA	Pregun ta	MEDIA	DESV. STAND	V.MI N	V.MAX	Frecuen cia	Porcenta je
Expectativa	10	4.63	0.669	3	5	30	100
Percepción	10	4.93	0.254	4	5	30	100
Expectativa	11	4.93	0.254	4	5	30	100
Percepción	11	4.90	0.305	4	5	30	100
Expectativa	12	4.77	0.568	3	5	30	100
Percepción	12	4.93	0.254	4	5	30	100
Expectativa	13	4.87	0.507	3	5	30	100
Percepción	13	5.00	0.000	5	5	30	100

Al evaluar la percepción de los 30 pacientes respecto a la capacidad de respuesta (capacidad de reaccionar ante un problema) se encontró: El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4,93) en la pregunta 11 - Que el cirujano dentista le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención.

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (5.0) en la pregunta 13 Que el cirujano dentista que atenderá su problema de salud le inspire confianza.

Las respuestas de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°10 DS = 0.669, y N° 12 DS= 0.568.

**Tabla 6.**

**Calidad encontrada de la capacidad de respuesta en la clínica odontológica del distrito de los Olivos.**

Pregunta	Percepción	Expectativa	Calidad	Interpretación
10	4.93	4.63	0.3	Alta
11	4.90	4.93	-0.03	Baja
12	4.93	4.77	0.16	Alta
13	5.00	4.87	0.3	Baja

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de los Olivos según la capacidad de respuesta fue evaluada con cuatro preguntas

10. Que durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad.
11. Que el cirujano dentista le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención.
12. Que el cirujano dentista le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal.
13. Que el cirujano dentista que atenderá su problema de salud le inspire confianza.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las preguntas 10 y 12. Y fue baja en las preguntas 11 y 13.

**Tabla 7.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en la seguridad en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

ENCUESTA	Pregun ta	MEDIA	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuen cia	Porcen taje
Expectativa	14	4.93	0.254	4	5	30	100
Percepción	14	4.93	0.254	4	5	30	100
Expectativa	15	4.9	0.305	4	5	30	100
Percepción	15	5.0	0.000	5	5	30	100
Expectativa	16	4.67	0.844	2	5	30	100
Percepción	16	4.87	0.507	3	5	30	100
Expectativa	17	4,57	0.858	2	5	30	100
Percepción	17	4.77	0.568	3	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la seguridad (certeza, gentileza) se encontró: El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4,93) en la pregunta 14 -Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia,

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (5.0) en la pregunta 15 Que el cirujano dentista que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud bucal

Las respuestas de la percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°17 DS= 0.854, y N°1 6 DS= 0.844.

**Tabla 8.**

**Calidad encontrada de la seguridad en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

<b>Pregunta</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Calidad</b>	<b>Interpretación</b>
14	4.93	4.93	0.00	Modesta
15	5,00	4.90	0.1	Modesta
16	4.87	4.67	0.2	Modesta
17	4.77	4.57	0.2	Modesta

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de los Olivos según la seguridad fue evaluada con cuatro preguntas:

14. Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.
15. Que el cirujano dentista que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud bucal.
16. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud bucal o resultado de la atención.
17. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

Encontrándose que la calidad del servicio fue modesta en todas estas preguntas.

**Tabla 9.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción respecto a la empatía en la clínica odontológica del distrito de los Olivos.**

Encuesta	Pregunt a	MEDI A	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecue ncia	Porcenta je
Expectativa	18	4.7	0.794	2	5	30	100
Percepción	18	4.7	0.596	3	5	30	100
Expectativa	19	4.3	0.915	2	5	30	100
Percepción	19	4.7	0.596	3	5	30	100
Expectativa	20	4.3	0.794	3	5	30	100
Percepción	20	4.7	0.535	3	5	30	100
Expectativa	21	4.9	0.305	4	5	30	100
Percepción	21	4.83	0-379	4	5	30	100
Expectativa	22	4.93	0.254	4	5	30	100
Percepción	22	5.0	0.000	5	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la empatía (afectividad de un sujeto con el estado de ánimo de otro) se encontró:

El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4,93) en la pregunta 22 Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (5.0) en la pregunta 22. - Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores

Las respuestas de la percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°18 DS= 0.794, y N°20 DS =0.794.

**Tabla 10.**

**Calidad encontrada de la empatía en la clínica odontológica del distrito de los Olivos**

Pregunta	Percepción	Expectativa	Calidad	Interpretación
18	4.7	4.7	0.00	Modesta
19	4.7	4.3	0.4	Alta
20	4.7	4.3	0.4	Alta
21	4.83	4.90	-0,07	Baja
22	5.0	4.93	0.07	Alta

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de los Olivos según la empatía fue evaluada en cinco preguntas:

18. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran.
19. Que la señalización en la clínica dental (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.
20. Que en la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
21. Que los consultorios dentales cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.
22. Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las preguntas 19, 20 y 22, fue modesta en la pregunta 18 y fue baja en la pregunta 21.

**Tabla 11.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en el análisis de elementos tangibles en la clínica odontológica del distrito de Comas.**

ENCUESTA	Pregunt	Media	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecue ncia	Porcen taje
Expectativa	1	4.30	1.022	2	5	30	100
Percepción	1	4.30	0.651	3	5	30	100
Expectativa	2	4.90	0.305	4	5	30	100
Percepción	2	4.30	1.208	1	5	30	100
Expectativa	3	5.00	0.000	5	5	30	100
Percepción	3	4.80	0.407	4	5	30	100
Expectativa	4	4.90	0.305	4	5	30	100
Percepción	4	4.90	0.305	4	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a los elementos tangibles (instalaciones, personal, maquinas, procedimientos, instrucciones) se encontró:

El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (5.0) en la pregunta 3. - Qué su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (4.9) en la pregunta 4 que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio dental.

Las respuestas de la percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la percepción N°2 DS = 1.208, N°1 DS= 0.651) y las preguntas de expectativa N°1 DS = 1.022.



**Tabla 12.**

**Calidad encontrada de los elementos tangibles en la clínica odontológica del distrito de Comas**

Pregunta	Percepción	Expectativa	Calidad	Interpretación
1	4.30	4.30	0.00	Modesta
2	4.30	4.90	-0.7	Bajo
3	4.80	5.00	-0.2	Bajo
4	4.90	4.90	0.00	Modesta

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de Comas según los elementos tangibles fue evaluada con las cuatro primeras preguntas:

1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.
2. Que la consulta dental con el cirujano dentista se realice en el horario programado.
3. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.
4. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio dental.

Encontrándose que la calidad del servicio fue baja en las preguntas 2, 3 y fue modesta en las preguntas 1 y 4.

**Tabla 13.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción de la fiabilidad en la clínica odontológica del distrito de Comas**

ENCUESTA	Pregun ta	MEDIA	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuen cia	Porcen taje
Expectativa	5	4.80	0.407	4	5	30	100
Percepción	5	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	6	3.30	1.512	1	5	30	100
Percepción	6	4.70	0.651	3	5	30	100
Expectativa	7	3.50	1.306	1	5	30	100
Percepción	7	4.80	0.610	3	5	30	100
Expectativa	8	4.10	0.548	3	5	30	100
Percepción	8	4.90	0.305	4	5	30	100
Expectativa	9	4.20	0.761	3	5	30	100
Percepción	9	5.00	0.000	5	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la fiabilidad (que el personal realice el servicio acordado) se encontró:

El promedio de respuestas de percepción fue mayor (4,90) en la pregunta

8.- Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida.

El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (4.8) en la pregunta

5.- Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.

Las respuestas de la percepción de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°6 DS = 1.512, y N°7 DS = 1.306.

**Tabla 14.**

**Calidad encontrada de la fiabilidad en la clínica odontológica del distrito de Comas**

Pregunta	Percepción	Expectativa	Calidad	Interpretación
5	5.00	4.80	0.2	Alto
6	4.70	3.30	1.4	Alto
7	4.80	3.50	1.3	Alto
8	4.90	4.10	0.8	Alto
9	5.00	4.20	0.8	Alto

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de Comas según la fiabilidad fue evaluada con cinco preguntas: 5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad. 6. Que la atención en caja sea rápida. 7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida. 8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida. 9. Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las cinco preguntas.

**Tabla 15.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en capacidad de respuesta en la clínica odontológica del distrito de Comas**

Encuesta	Pregunta	MEDIA	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuencia	Porcentaje
Expectativa	10	4.70	0.466	4	5	30	100
Percepción	10	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	11	4.80	0.407	4	5	30	100
Percepción	11	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	12	5.00	0.000	5	5	30	100
Percepción	12	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	13	4.90	0.305	4	5	30	100
Percepción	13	5.00	0.000	5	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta (capacidad de reaccionar ante un problema) se encontró:

Que el promedio de respuestas de la percepción fue mayor (5.0) en las preguntas 10, 11, 12 y 13. 10. Que durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad. 11. Que el cirujano dentista le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención. 12. Que el cirujano dentista le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal. 13. Que el cirujano dentista que atenderá su problema de salud le inspire confianza,

El promedio de las respuestas de las expectativas fue mayor (5.0) en la pregunta 12.

Las respuestas de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N° 10 DS= 0.466, y N° 11 DS= 0.407.

**Tabla 16.**

**Calidad encontrada de la capacidad de respuesta en la clínica odontológica del distrito de Comas**

<b>Pregunta</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Calidad</b>	<b>Interpretación</b>
10	5.00	4.70	0.3	Alto
11	5.00	4,80	0.2	Alto
12	5.00	5.00	0.0	Modesta
13	5.00	4.90	0.1	Alto

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de Comas según la capacidad de respuesta fue evaluada con cuatro preguntas 10. Que durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad. 11. Que el cirujano dentista le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención. 12. Que el cirujano dentista le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal. 13. Que el cirujano dentista que atenderá su problema de salud le inspire confianza.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las preguntas 10, 11, 13; y fue modesta en la pregunta 12.

**Tabla 17.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción en la seguridad en la clínica odontológica del distrito de Comas**

ENCUESTA	Pregunta	MEDIA	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuencia	Porcentaje
Expectativa	14	5.00	0.000	5	5	30	100
Percepción	14	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	15	4.80	0.610	3	5	30	100
Percepción	15	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	16	4.60	0.498	4	5	30	100
Percepción	16	5.00	0.000	5	5	30	100
Expectativa	17	4.60	0.498	4	5	30	100
Percepción	17	5.00	0.000	5	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la seguridad (certeza, gentileza) se encontró:

Que el promedio de respuestas de percepción fue mayor (5.0) en la pregunta 14, 15 y 17

14. Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.

15. Que el cirujano dentista que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud bucal.

17. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

El promedio de respuestas de expectativa fue mayor (5.0) en la pregunta 14 14. Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.

Las respuestas de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°15 DS= 0.610, N° 16 DS= 0.498 y N° 17 DS=4.98)

**Tabla 18.**

**Calidad encontrada de la seguridad en la clínica odontológica del distrito de Comas**

<b>Pregunta</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Calidad</b>	<b>Interpretación</b>
14	5.00	5.00	0.0	Modesta
15	5.00	4.80	0.2	Alto
16	5.00	4.60	0.4	Alto
17	5.00	4.60	0.4	Alto

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de Comas según la seguridad fue evaluada con cuatro preguntas

14. Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia.

15. Que el cirujano dentista que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud bucal.

16. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud bucal o resultado de la atención.

17. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.

Encontrándose que la calidad del servicio fue modesta en la pregunta 14 y las repuestas de la calidad de atención en la pregunta 15,16 y 17 fue alto.

**Tabla 19.**

**Descripción de las respuestas registradas para la expectativa y para la percepción respecto a la empatía en la clínica odontológica del distrito de Comas**

Encuesta	Pregunta	MEDIA	DESV. STAND	V.MIN	V.MAX	Frecuen cia	Porcen taje
Expectativa	18	4.40	0.675	3	5	30	100
Percepción	18	4.80	0.407	4	5	30	100
Expectativa	19	4.20	0.610	3	5	30	100
Percepción	19	4.90	0.305	4	5	30	100
Expectativa	20	4.40	0.675	3	5	30	100
Percepción	20	4.80	0.407	4	5	30	100
Expectativa	21	4.80	0.407	4	5	30	100
Percepción	21	4.80	0.407	4	5	30	100
Expectativa	22	4.90	0.305	4	5	30	100
Percepción	22	4.90	0.305	4	5	30	100

Al evaluar la percepción de los pacientes respecto a la empatía (afectividad de un sujeto con el estado de ánimo de otro) se encontró:

Que el promedio de respuestas de percepción fue mayor (4,9) en la pregunta 22 Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.

Que el promedio de expectativa fue mayor (4.9) también en la pregunta 22.

Las respuestas de la calidad de atención que tuvo puntuaciones con mayor desviación estándar fueron las preguntas de la expectativa N°18 DS =0.675, y N° 20 DS = 0.675.



**Tabla 20.**

**Calidad encontrada de la empatía en la clínica odontológica del distrito de Comas**

<b>Pregunta</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativa</b>	<b>Calidad</b>	<b>Interpretación</b>
18	4.80	4.40	0.4	Alto
19	4.90	4.20	0.7	Alto
20	4.80	4.40	0.4	Alto
21	4.80	4.80	0.0	Modesta
22	4.90	4.90	0.0	Modesta

La calidad de atención en la clínica odontológica del distrito de Comas según la empatía fue evaluada en cinco preguntas:

18. Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaran.
19. Que la señalización en la clínica dental (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.
20. Que en la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.
21. Que los consultorios dentales cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención.
22. Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores.

Encontrándose que la calidad del servicio fue alta en las preguntas 18, 19, y fue modesta en las preguntas 21 y 22.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión**

Hoy en día la encuesta SERQVAL es la herramienta más usada para medir la calidad de un servicio, esto se logra a través de un cuestionario que contiene preguntas donde se comparan las expectativas con las satisfacciones de los usuarios. El uso de esta encuesta para su uso en clínica y hospitales, por parte de Babakus y Mangold, ha significado la validación de un nuevo constructo y el análisis de su confiabilidad. (29) Actualmente esta encuesta es utilizada generalmente por entidades financieras y de servicios.

Desde hace años, dicha calidad en los servicios ha sido direccionada a “satisfacer” las necesidades de calidad de los usuarios con mucho énfasis en la mejora continua de los procesos de atención. De tal manera que lo se quiere es mejorar cada vez más los servicios que se ofrecen. Es así que para poder

mejorar la satisfacción del cliente se necesita del conocimiento de sus necesidades y expectativas, así como el correcto desempeño de las principales actividades del proceso de atención, para que finalmente estas sean mejoradas.

En el presente trabajo se utilizó, una encuesta de opinión sobre las percepciones y expectativas que tienen los pacientes sobre el servicio de salud al que acudieron, mediante un análisis de los resultados, los que se basaron en la metodología SERVQUAL la que conceptualiza calidad de atención como diferencia entre percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes, se obtuvo tres posibles situaciones; niveles bajos de calidad de servicio, niveles altos de calidad y por último niveles modestos de calidad de servicio. (28)

Para calificar las respuestas de las encuestas, cuando se evalúan las actitudes y opiniones, la mayoría de los investigadores suelen utilizar la escala de Likert. Este instrumento fue muy difundido por ser sencillo y rápido de aplicar, desde su desarrollo en 1932. Su aplicación ha tenido un gran crecimiento a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 78 años, continúa estando vigente la escala de medición preferida por casi todas las investigaciones. (30)

Camba (4) encontró en su investigación mayor insatisfacción por parte de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles, coincidiendo con la presente investigación la cual presentó baja calidad de servicio en ese nivel para ambas clínicas odontológicas, significando esto en una posible falta de interés en mejorar la infraestructura de la clínica, el equipamiento y tal vez en agilizar los procedimientos.

Varios autores señalan que los pacientes evalúan la “competencia técnica”, y estos la van relacionan con la comunicación que se le brinde, el trato e información entregada. El tiempo de espera en la clínica para tener su cita con el profesional y la obtención de su siguiente cita, tuvieron una evaluación bastante menos que regular por los pacientes y debe ser corregido. (15)

Diferentes autores consideran un factor muy importante en el confort y satisfacción del paciente, es la limpieza de la sala de espera, la comodidad de los asientos y la música que brinda este lugar, que se ha demostrado influye en la evaluación de la satisfacción de los pacientes. (31)

En la dimensión de fiabilidad se obtuvo una alta calidad en el servicio para ambas clínicas odontológicas, esto mostraría que el personal estaría cumpliendo con su trabajo de forma fiable y correcta, estos datos coinciden con los obtenidos por Camba (4) quien obtuvo mayor satisfacción de los pacientes en esta dimensión.

Con respecto a la capacidad de respuesta, los pacientes respondieron de manera variada a la encuesta, encontrándose puntuaciones altas y bajas en la clínica Nort Dent de Los Olivos y puntuaciones altas y modestas para la clínica North Dent de Comas.

En seguridad hubo una puntuación modesta para la clínica North Dent de Los Olivos y alta para la clínica North Dent de Comas, lo cual no coincidió con el estudio de Camba (4), algunos autores mencionan que los pacientes de condiciones socioeconómicas bajas califican de manera satisfactoria los servicios prestados (3).

La empatía mostró una puntuación alta para ambas clínicas, significando una buena calidad de servicio por parte del personal.

Martínez (7) mencionó que la satisfacción individual, social, profesional del individuo y el clima laboral, conducen a humanizar más el trabajo y esto trae como consecuencia mejora en la calidad en los servicios y por añadidura, productividad y eficiencia y no viceversa.

De la Hoz (32) menciona en su trabajo de investigación que el turismo médico es una realidad en creciente auge, refiriéndose a trasladarse a diferentes lugares en busca de atención médica u odontológica, siendo al mismo tiempo un turista. Esta escala permite medir la calidad funcional de las instituciones y mostrar posibles problemas relacionados como por ejemplo a empleados que no califican, falta de adiestramiento en el área de interés, problemas en la evaluación y recompensar un desempeño superior, entre otros.

Cuando se ve alterada la salud de una persona, es función de los profesionales buscar una solución a los problemas que ponen en riesgo la salud.

El tiempo que se requiere para dar solución a los problemas por los cuales acuden los pacientes al servicio de salud es un factor que influye en su satisfacción, determinado por la complejidad y la cantidad de tratamientos que se van a realizar.

La satisfacción de los clientes, expresada mediante un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad y es el indicador más usado para analizar la calidad de atención en los

servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (27)

Diversos autores, describen que muchos pacientes priorizan criterios que para ellos son muy importantes, como por ejemplo que le expliquen los procedimientos del tratamiento a realizar, que sea visible el lugar de esterilización/higiene, que sea un lugar limpio y confiable, que las habilidades y seguridad que el profesional le brinde, y con menos importancia será la tecnología con la que cuente dicha clínica, los equipos nuevos y decoración agradable. “Para mejorar la satisfacción del paciente, es importante conocer lo que los pacientes quieren y no lo que los profesionales creen que deberían querer”. (33)

La opinión de varios autores, con respecto a calidad en atención involucra factores indirectos, como los aspectos psicológicos que influyen en dicha percepción de los pacientes, quienes son los receptores de la atención dental. Este tipo de factores se traducen en sentimientos e incluyen malestar, frustración, dolor, miedo, desconfianza; que es todo lo contrario a grado de satisfacción.

“En muchas oportunidades un manejo adecuado de estos factores por parte del dentista, evita considerablemente los reclamos de los pacientes y, por lo tanto, la evaluación de la calidad de la atención y su satisfacción, es mejor evaluada. Una explicación con un lenguaje adecuado, es siempre bien recibida por el paciente”. (15)

## CONCLUSIONES

### **Para la Clínica odontológica North Dent de Los Olivos.**

- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión de elementos tangibles fue baja, porque no hubo buenas instalaciones físicas o no hubo buen material de comunicación.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión fiabilidad fue alta, porque el personal realizó su trabajo de forma fiable y de manera correcta.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión capacidad de respuesta fue alta, porque hubo amabilidad y voluntad del personal para apoyar a los pacientes.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión seguridad fue modesta, porque el personal no inspiró totalmente confianza y credibilidad.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión empatía fue alta, porque hubo una atención esmerada e individualizada a los pacientes

### **Para la Clínica Odontológica North Dent Comas**

- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión de elementos tangibles fue baja, porque no hubo buenas instalaciones físicas o no hubo buen material de comunicación.

- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión fiabilidad fue alta, porque el personal realizó su trabajo de forma fiable y de manera correcta.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión capacidad de respuesta fue alta, porque hubo amabilidad y voluntad del personal para ayudar a todos los pacientes.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión seguridad fue alta, porque el personal inspiró confianza y credibilidad.
- La calidad del servicio de salud bucal para la dimensión empatía fue alta, porque hubo una atención esmerada e individualizada a los pacientes.



## RECOMENDACIONES

1. Los resultados obtenidos muestran que en las dos clínicas evaluadas la carencia de buenas instalaciones influye en la calidad del servicio, debiendo este ser mejorado, haciéndolo más acogedor, menos estresante y con elementos que sirvan de entretenimiento y relajación para que el paciente pueda sentirse más cómodo, y esto incluye a los servicios higiénicos, los cuales siempre deben presentar la pulcritud respectiva, además de la señalización respectiva para ser utilizados correctamente.
2. Otro aspecto a mejorar es la atención que se le brinda al paciente, por parte del personal, el cual debe mostrar gentileza, aclarar las dudas del usuario e inspirar confianza para que el paciente acceda a realizarse el tratamiento recomendado.
3. Por último, dichos resultados obtenidos en cada dimensión de calidad del servicio de salud, ayudar a la administración de las diversas clínicas y/o consultorios particulares que existen en nuestro medio, a realizar los reajustes necesarios para llegar a brindar una buena calidad de servicio de salud bucal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ishikawa K. ¿Qué es el control de calidad? Ed. Norma, México. 1986.
2. Williams G. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Calidad de los Servicios de Salud. 2009. Disponible en: [http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28\\_calidad.pdf](http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf)
3. Ipinza Riveros M. Calidad y Atención Integral de Salud: Dos conceptos Inseparables. Cuad Méd Soc 2007; 47 (1): 5-17.
4. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico El Progreso, Chimbote. In Crescendo. Ciencias de la salud 2014; 5(2): 173-180.
5. Garcia Zavaleta C, Chenguayen M, Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio demográficos asociados. MPA e-Journal de Medicina familiar y atención Primaria internacional. 2010; 4(1).
6. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Callao. Octubre-diciembre 2003. (Tesis para optar el grado académico de magister en enfermería). Facultad de Medicina Humana, Unidad de post grado: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.
7. Espinoza J. Satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, Marzo. 2004 (Tesis para optar el grado de

- magister en gerencia de servicios de salud). Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2004.
8. Morales M, Carbajal C. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. *Rev. méd. (Cochabamba)* 2008; 19(29).
  9. Lara N, López V. Factores que influyen en la utilización de los servicios odontológicos. Revisión de la literatura. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*. 2002; 59(3).
  10. Shortell SM. Continuity of medical care: Conceptualization and measures. *Medical Care*. 1976; 14: 337-91.
  11. De la Revilla L. Factores que intervienen en la utilización de los servicios de salud. Barcelona, Edit. Doyma; 1991.p. 1-9.
  12. Donabedian A. Los espacios de la salud. Aspectos fundamentales de la organización de la atención médica. México, D.F. Biblioteca de la Salud. Serie Clásicos de la Salud. Secretaría de Salud, Instituto Nacional de Salud Pública, Fondo de Cultura Económica; 1988.
  13. Brown LJ, Lazar V. Dental care utilization. How saturated is the patient market? *J. Am Dent Assoc* 1999; 130 (4): 73-80.
  14. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*. 2000; 57(5).

15. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev Chil Salud Pública 2008; 12(1): 12-17.
16. Barrios F. Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el instituto politécnico nacional, Noviembre. 2007 (Tesis para obtener el título de licenciado en administración educativa). Universidad Pedagógica Nacional; 2007.
17. Mejías Y, Cabrera N, Rodríguez M, Toledo A, Norabuena M. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública 2013; 39(4)
18. Gnecco G. En busca de la calidad de la atención. Elementos a considerar al definir la calidad. Diploma de Gestión de Calidad en Salud, Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. 2006
19. Donabedian, A. Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica: Un Texto Introductorio. Perspectivas en Salud Pública. Instituto de Salud Pública. México; 1990.
20. Funsalud, "La Regulación de la Atención a la Salud". Documentos para el análisis y la convergencia. No. 16. Edic. Economía y Salud. México; 1999
21. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de Marketing, 8va Edición, Ed. Pearson. México. 2008
22. Zimmerman R. The dental appointment and patient behavior. Differences in patient and practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence. Med Care 1988; 26:403-414

23. Diogenes M. A, Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de competitividad. Chiclayo. Universidad Católica santo Toribio de Mogrovejo; 2003

# **ANEXOS**

Código

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD BUCAL**

Buen día, estamos realizando un evaluación sobre la calidad del servicio odontológico ofrecido por la clínica dental, para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las siguientes preguntas:

I. DATOS GENERALES	
1 El encuestado es	1 <input checked="" type="checkbox"/> Usuario 2 <input type="checkbox"/> Acompañante
2 Edad	1 <input type="checkbox"/> 14 a 19 años 2 <input checked="" type="checkbox"/> 20 a 45 años 3 <input type="checkbox"/> 46 a 60 años
3 Sexo	1 <input checked="" type="checkbox"/> Hombre 2 <input type="checkbox"/> Mujer
4 Grado de Instrucción	1 <input type="checkbox"/> Analfabeto 2 <input type="checkbox"/> Primaria 3 <input type="checkbox"/> Secundaria 4 <input type="checkbox"/> Superior técnica 5 <input checked="" type="checkbox"/> Superior universitaria 6 <input type="checkbox"/> No sabe/ no opina
5 Ocupación	1 <input type="checkbox"/> Desempleado 2 <input type="checkbox"/> Ama de casa 3 <input checked="" type="checkbox"/> Estudiante 4 <input type="checkbox"/> Empleado 5 <input type="checkbox"/> Obrero 6 <input type="checkbox"/> Trabajador independiente 7 <input type="checkbox"/> Agricultor/Sanadero 8 <input type="checkbox"/> Otro 9 <input type="checkbox"/> No sabe/ no opina
6 Dirección	1 <input checked="" type="checkbox"/> Urbano 2 <input type="checkbox"/> Rural 3 <input type="checkbox"/> Urbano marginal
	Distrito <u>Uch</u> Provincia

II. CLÍNICA DENTAL	
1 ¿Como se entero de la clínica dental?	1 <input checked="" type="checkbox"/> Por un amigo 2 <input type="checkbox"/> Por internet 3 <input type="checkbox"/> Por un anuncio en la calle 4 <input type="checkbox"/> Por un volante
2 ¿Viene por primera vez?	1 <input type="checkbox"/> SI 2 <input type="checkbox"/> No
3 Tiempo que demoró en llegar a la clínica dental (minutos)	1 10 a 15 minutos 2 <input checked="" type="checkbox"/> 20 a 40 minutos 3 1 hora 4 1 hora y 30 min a más
4 Medio de transporte que utilizó	1 <input type="checkbox"/> Vehículo particular 2 <input type="checkbox"/> Taxi 3 <input checked="" type="checkbox"/> Bus/colectivo 4 <input type="checkbox"/> Caminando
5 Motivo de la visita	1 <input type="checkbox"/> Urgencia bucal 2 <input checked="" type="checkbox"/> Solo para un chequeo 3 <input type="checkbox"/> Porque siento molestias bucales 4 <input type="checkbox"/> Por un tratamiento estético o de mejora
6 ¿Se atendió en otra clínica dental en los últimos 6 meses?	1 <input checked="" type="checkbox"/> SI 2 <input type="checkbox"/> No

III. DATOS DEL LLENADO	
1 Fecha de llenado	
2 Nombre del encuestador	<u>Walter</u>
3 Nombre del supervisor	<u>Walter</u>
4 Fecha de digitación	
5 Nombre del digitador	

EXPECTATIVA

Código	Descripción	Puntaje				
		Sin importancia	Poco importante	Ni muy importante ni sin importancia	Con regular importancia	Muy importante
E 1	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	1	2	3	4	5
E 2	Que la consulta dental con el cirujano dentista se realice en el horario programado	1	2	3	4	5
E 3	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	1	2	3	4	5
E 4	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio dental	1	2	3	4	5
E 5	Que la citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	1	2	3	4	5
E 6	Que la atención en caja sea rápida	1	2	3	4	5
E 7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5
E 8	Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida	1	2	3	4	5
E 9	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida	1	2	3	4	5
E 10	Que durante su atención en el consultorio dental se respete su privacidad	1	2	3	4	5
E 11	Que el cirujano dentista le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motiva su atención	1	2	3	4	5
E 12	Que el cirujano dentista le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal	1	2	3	4	5
E 13	Que el cirujano dentista que atenderá su problema de salud le inspire confianza	1	2	3	4	5
E 14	Que el personal de atención (consulta) lo escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
E 15	Que el cirujano dentista que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud bucal	1	2	3	4	5
E 16	Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud bucal o resultado de la atención	1	2	3	4	5
E 17	Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá : tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	1	2	3	4	5
E 18	Que el cirujano dentista le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	1	2	3	4	5
E 19	Que la señalización en la clínica dental (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5
E 20	Que en la consulta cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5
E 21	Que los consultorios dentales cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5
E 22	Que el consultorio dental y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	1	2	3	4	5
<b>PERCEPCION</b>						
<b>Puntaje</b>						
P 1	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención	1	2	3	4	5
P 2	La consulta con el cirujano dentista se realizó en el horario programado	1	2	3	4	5
P 3	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	1	2	3	4	5
P 4	Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención	1	2	3	4	5
P 5	Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad	1	2	3	4	5
P 6	La atención en caja fue rápida	1	2	3	4	5
P 7	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	1	2	3	4	5
P 8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida	1	2	3	4	5
P 9	Que la atención en farmacia de consulta externa sea rápida	1	2	3	4	5
P 10	Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad	1	2	3	4	5
P 11	El cirujano dentista le realizó un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud bucal que motivó su atención	1	2	3	4	5
P 12	El cirujano dentista le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal	1	2	3	4	5
P 13	El cirujano dentista que lo atendió le inspiró confianza	1	2	3	4	5
P 14	El personal de atención (consulta) lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
P 15	El cirujano dentista que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal	1	2	3	4	5
P 16	El cirujano dentista le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud bucal o resultado de la atención	1	2	3	4	5
P 17	El cirujano dentista le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y	1	2	3	4	5
P 18	El cirujano dentista le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron	1	2	3	4	5
P 19	La señalización de la clínica dental (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5
P 20	La oficina dental contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	1	2	3	4	5
P 21	El consultorio dental contó con los equipos y materiales necesarios para su atención	1	2	3	4	5
P 22	El consultorio dental y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores	1	2	3	4	5



## Consentimiento informado

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nos gustaría que participe en una evaluación de la calidad de atención percibida por el paciente-usuario, que acude a la presente clínica dental. Para el presente análisis de la calidad de atención, le indicamos que toda la información recolectada es de forma anónima, por ello no requiere indicar sus nombres ni apellidos ni mucho menos su DNI en las fichas que llenará, solo para esta carta de consentimiento se requiere de su firma y DNI.

Todas las hojas serán entregadas en recepción, siendo la ficha de datos y el cuestionario de expectativas llenados antes de ingresar a su primera atención, luego en su segunda visita llenará el cuestionario de percepción.

Todas las hojas completamente llenas serán colocadas en una caja “CALIDAD DE ATENCIÓN” que se encuentra en las sala de espera, esto lo realizamos para que no pueda sentirse influenciado en el llenado de los cuestionarios.

El cuestionario está construido para ser llenado en 10 minutos y le pedimos que lo conteste con la mayor sinceridad posible.

Agradecemos su colaboración.

Atentamente.

C.D. Marie Frances Loli Rodriguez

-----  
Firma

DNI:

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/ 2013