



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO, 2018 - I

Presentado por la bachiller

Livia Abigail Peñaloza Salas.

Para optar al Título Profesional De
Cirujano Dentista

Dr. Esp. César Enrique Herrera
Menéndez

CUSCO – PERU

2018



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Andina del Cusco, por su ardua labor de enseñanza, por contar con docentes de buen nivel académico y establecimientos modernos implementados con la tecnología adecuada para desempeñar su cometido.

Al Dr. Cesar Enrique Herrera Menéndez, por guiarme con sus enseñanzas, en el proceso y culminación de la presente investigación.

Al Director de la Clínica Luis Vallejo Santoni C.D. Alhi Jordán Osorio por brindarme todas las facilidades para realizar la presente tesis.

A las diferentes personas que de una u otra forma aportaron y participaron para lograr alcanzar una meta muy importante de mi vida.



DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Valeria

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Moisés

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos Helen y Kevin

Por apoyarme de diferentes formas y en múltiples momentos.

A mis docentes.

Por marcar cada etapa de nuestro camino universitario con su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y por impulsar el desarrollo de nuestra formación académica como también apoyarnos en su momento.

A mis amigos

Por compartir los buenos y malos momentos.

Con amor y gratitud...

Livia Abigail Peñaloza Salas



INDICE

INTRODUCCION

CAPITULO I 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 1

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA..... 2

1.2.1. Problema general. 2

1.2.2. Problemas específicos. 2

1.3. JUSTIFICACIÓN..... 3

1.3.1. Conveniencia. 3

1.3.2. Relevancia social. 4

1.3.3. Implicancias prácticas..... 4

1.3.4. Valor teórico..... 4

1.3.5. Utilidad metodológica. 5

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 5

1.4.1. Objetivo general 5

1.4.2. Objetivos específicos..... 5

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO. 6

1.5.1. Delimitación espacial..... 6

1.5.2. Delimitación temporal..... 6

CAPITULO II 7

2. MARCO TEÓRICO..... 7

2.1. Antecedentes de investigación. 7

2.1.1. Antecedentes Internacionales 7

2.1.2. Antecedentes Nacionales..... 10

2.2. BASES TEORICAS..... 15

2.2.1. Calidad total 15

2.2.2. Calidad 15

2.2.3. Dimensiones de la calidad..... 17

2.2.4. Calidad de servicio..... 19

2.2.5. Calidad en los servicios de salud..... 20

2.2.6. Calidad en la atencion odontologica..... 20

2.2.7. Percepcion..... 28



2.2.8. Clinica Luis Vallejos Santoni.....	31
2.3. HIPOTESIS.....	51
2.3.1. Hipótesis General	51
2.4. VARIABLES.....	51
2.4.1. Identificación de variables.....	51
2.4.2. Operacionalización de variables.....	52
2.5. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS	54
CAPITULO III	55
3. METODO.....	55
3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO	55
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION	55
3.3. POBLACION.....	56
3.4. MUESTRA.....	56
3.4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN	56
3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	57
3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	60
3.7. PLAN DE ANALISIS DE DATOS	60
CAPITULO IV	61
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	61
CAPITULO V	77
DISCUSION	77
CONCLUSIONES.....	82
SUGERENCIAS.....	84
BIBLIOGRAFIA.....	85
ANEXOS.....	88



RELACION DE TABLAS

TABLA N° 01: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES SEGÚN SEXO ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I48

TABLA N° 02: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN SEXO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....49

TABLA N° 03: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA EDAD DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....50

TABLA N° 04: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA EDAD DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....51

TABLA N° 05: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LAS AREAS MAS VISITADAS POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....52

TABLA N° 06: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN AREA DE SERVICIO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....53

TABLA N°07: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE FINANCIAMIENTO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....54



TABLA N° 08: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN FINANCIAMIENTO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....55

TABLA N° 09: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ESTRUCTURA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....56

TABLA N° 10: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....57

TABLA N°11: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE PROCESO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....58

TABLA N°12: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN PROCESO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....59

TABLA N°13: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN RESULTADO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I...60

TABLA N° 14: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN RESULTADO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....61



TABLA N°15: CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA SEGÚN DIMENSIONES EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 - I.....62

TABLA N°16: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN PACIENTES ATENDIDOS
EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I.....63



RESUMEN

El presente estudio se realizó en la Clínica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y observacional. El objetivo fue determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco en el periodo 2018 – I. La muestra estuvo determinada por la fórmula de cálculo de porcentajes para investigaciones descriptivas obteniendo un total de 200 pacientes con criterios de inclusión y exclusión. Para determinar cuál es la calidad de servicio percibida por los pacientes de utilizo como instrumento el cuestionario basado en el modelo de Donabedian modificado, el cual se dio validez y confiabilidad por el juicio de tres expertos, dicho instrumento permite realizar una valoración de calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o subdimensiones de calidad que caracterizan al servicio de salud en este caso el odontológico. Los resultados de la investigación fueron: El estudio demostró que el sexo masculino fue el más atendido en la clínica estomatológica, con un 57.5% frente al sexo femenino que estuvo representado por un 42.5%, del 100% de los usuarios atendidos en la clínica estomatológica, los porcentajes mayores son los correspondientes al 30.5% que representan al rango etario de 18 a 28 años, con respecto al área que registran mayor número de pacientes atendidos fue el área de Operatoria con un 21%, con respecto al financiamiento de los pacientes se mostró que los pacientes que obtienen tratamientos en la clínica estomatológica generalmente autofinancian su atención demostrando un porcentaje del 41.0%, con respecto a la calidad percibida en pacientes atendidos se demostró que fue buena con un porcentaje del 78.5%, con respecto a la calidad percibida según los ítems en pacientes se demuestra una aceptación que varía entre de acuerdo y totalmente de acuerdo, con respecto a la percepción de la calidad basada en la infraestructura en general, el 79% de los encuestados indicaron que era buena. La evaluación de la calidad en la atención odontológica permitió recomendar acciones de mejora continua.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Percepción.



ABSTRACT

The present study was conducted at the Luis Vallejos Santoni Clinic of the Universidad Andina del Cusco. The study was descriptive, transversal, prospective and observational. The objective was to determine the quality of service perceived by patients treated at the Clinica Estomatologica Luis Vallejos Santoni of the Universidad Andina del Cusco in the 2018 – 1st period. The sample was determined by the formula of calculation of percentages for descriptive investigations obtaining a total of 200 patients with inclusion and exclusion criteria. To determine the quality of service perceived by the patients as an instrument, the questionnaire based on the modified Donabedian model, which was validated and relied on by three experts, allows a quality assessment to be carried out. three dimensions: structure, process and result in each of which you can find attributes or subdimensions of quality that characterize the health service in this case the dental. The results of the research were: The study showed that the male was the most attended in the stomatological clinic, with 57.5% compared to the female sex that was represented by 42.5%, of 100% of the users attended in the stomatological clinic , the highest percentages are those corresponding to 30.5% that represent the age range of 18 to 28 years, with respect to the area that registered the highest number of patients attended was the Operatoria area with 21%, with respect to the financing of patients. showed that the patients who obtain treatments in the stomatological clinic generally self-financed their attention demonstrating a percentage of 41.0%, with respect to the perceived quality in patients attended, it was shown that it was good with a percentage of 78.5%, with respect to perceived quality according to the items in patients shows an acceptance that varies between agree and totally agree, with respect to the perce In the case of quality based on infrastructure in general, 79% of respondents indicated that it was good. The evaluation of quality in dental care allowed us to recommend continuous improvement actions.

KEY WORDS: Quality, Perception.



INTRODUCCIÓN

Los servicios de atención odontológica tanto públicos como privados son muchos, y dentro de estos también están presentes los pertenecientes a las Escuelas y Facultades de Estomatología y Odontología; estos últimos son frecuentados por pacientes que, si bien es cierto, no pueden tener acceso a las grandes clínicas; exigen un servicio de calidad; por lo cual la evaluación de la calidad de los servicios ha adquirido una importancia creciente en las dos últimas décadas.

La satisfacción de los pacientes en la atención odontológica ha ganado un amplio reconocimiento como medida de calidad y ahora existe un consenso común de que el servicio no puede considerarse de alta calidad a menos que el paciente este satisfecho. Por lo tanto, la medición de la satisfacción del paciente es un aspecto vital de la evaluación de la calidad general de la atención.

Siendo la Escuela de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco la encargada de la formación de recursos humanos de competitividad comprobada en el área dental, resulta conveniente esta investigación desde el punto de vista académico y social ya que los resultados obtenidos permitirán evaluar la percepción del paciente sobre la calidad del servicio brindado en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y poder identificar los puntos positivos y negativos respecto a los servicios prestados para garantizar la calidad en la atención y obtener conclusiones puntuales que permitan realizar procesos de continuo mejoramiento en la clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni de la Universidad Andina del Cusco; los cuales serán desarrollados, sustentados y evaluados en los capítulos constituyentes a esta investigación.



CAPITULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos.

La Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco es una institución educativa superior que está comprometida con la sociedad, ya que forma odontólogos integrales con presencia crítica y capacidad emprendedora e innovadora, con conocimientos y excelencia académica, la cual se pone al servicio de la comunidad para la atención de los problemas bucodentales a través de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni basado en el modelo docencia-servicio, debiendo realizar un adecuado diagnóstico y un plan de tratamiento entre el estudiante de entre séptimo y decimo semestre y el docente, y así; satisfacer la necesidad de atención, pero a la vez satisfacer al paciente con atención de calidad por lo cual se hace primordial el conocimiento de si llegamos realmente a satisfacer o no las necesidades de nuestros usuarios y si la atención brindada puede ser catalogada como atención de calidad que nos permita competir con otras instituciones.



El impacto de la atención y la interacción con el paciente serán transmitidos a otras personas tanto si estos fueron positivos o negativos, la calidad percibida por nuestros usuarios marcará la lealtad y por ende su permanencia y consecuentemente nuestra subsistencia, marcando la diferencia entre nuestros más cercanos competidores como son las clínicas estomatológicas de las otras dos escuelas de estomatología con presencia en nuestra ciudad asegurando nuestro posicionamiento en el mercado de atención en salud bucodental.

El presente trabajo de investigación busca valorar la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I y obtenidos los resultados mejorar y/o fortalecer los aspectos favorables que la distinguen de las demás y modificar los negativos que podamos identificar en contra.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general.

¿Cuál será la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco 2018 – I?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál será la percepción de la calidad recibida por los pacientes según edad, género, financiamiento y área de atención atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco 2018 – I?



- ¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a las características de estructura?
- ¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes con respecto a los procesos de atención en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I?
- ¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibido por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a los resultados de tratamiento obtenidos?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica por los siguientes aspectos:

1.3.1. Conveniencia.

El presente trabajo de investigación nos ayudará a identificar puntos críticos en la atención odontológica brindada en la clínica lo cual ayudará a realizar cambios y mejoras, proponiendo estrategias y políticas de atención, para el mejoramiento del desempeño de las autoridades, del personal administrativo, de los supervisores docentes y operadores de la clínica que trascienda en una inmediata mejoría de calidad en el servicio que se brinda actualmente a la población.



1.3.2. Relevancia social.

El presente trabajo valorara la percepción que tienen actualmente los usuarios de la clínica estomatológica, ayudándonos a mejorar la atención brindada a partir de la obtención de las impresiones para así alcanzar los estándares de calidad, logrando la satisfacción de los pacientes, fidelizando su concurrencia y uso de nuestros servicios.

1.3.3. Implicancias prácticas.

La realización de este trabajo pretende mejorar y/o fortalecer nuestros puntos positivos haciendo de nuestra atención una atención de calidad que pueda ser percibida e identificada por nuestros usuarios, logrando una presencia bien forjada respecto a nuestros competidores sin descuidar los aspectos con tendencia negativa que serán subsanados.

1.3.4. Valor teórico

El presente trabajo de investigación profundizara en conceptos como calidad, calidad total y satisfacción partiendo de la atención odontológica desde el modelo docente-servicio impartida en los centros de atención dependientes de escuelas y facultades de ciencias de la salud.

1.3.5. Utilidad metodológica.

El presente trabajo proporcionara información que cuente con datos estadísticos exactos acerca de un estudio cuyos ámbitos



de enfoque nunca antes habían sido abordados en la Clínica Luis Vallejo Santoni dando como resultado puntos críticos negativos y puntos positivos en la atención odontológica, así mismo dichos resultados servirán como referencia para posteriores estudios.

1.4. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Valorar la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la percepción de la calidad recibida por los pacientes según edad, género, financiamiento y área de atención atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I
- Demostrar la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto la estructura.
- Interpretar la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes con respecto a los procesos de atención en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I
- Indicar la percepción de la calidad de servicio recibido por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos



Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a los resultados de tratamientos obtenidos.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO.

1.5.1. Delimitación espacial.

El presente trabajo de investigación se realizará en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal.

El presente trabajo de investigación se realizará durante el primer semestre del 2018.



CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales

- Capote J. y cols en su investigación titulada “ESTADO ACTUAL DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA EN CUBA”, Cuba-2018; evalúa la calidad de los servicios de salud; su trabajo tiene como objetivo exponer las características de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba en la actualidad. Se realizó una revisión de documentos y estudios publicados en los últimos diez años. En un inicio se destacan los antecedentes y enfoques de la calidad de los servicios de salud; luego se exponen los métodos y programas de evaluación y gestión de la calidad en Cuba. La evaluación se lleva a cabo mediante supervisiones o auditorías a los servicios, con interés particular en la estadística de indicadores. Es un elemento fundamental el Programa de mejora continua de la calidad de la atención estomatológica y la satisfacción de los prestadores, incluido en el anexo II del Programa Nacional de Atención Estomatológica a la Población. Diversas fuentes identifican



problemas de calidad en los servicios de Estomatología, los cuales deben ser considerados desde el ámbito académico y administrativo. Se concluye que la evaluación de la calidad de los servicios estomatológicos en Cuba, precisa de una actualización o rediseño de la metodología.¹

- Díaz J. y Yañez Y. en su trabajo titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN MULTIDIMENSIONAL EN PACIENTES ATENDIDOS EN UN SERVICIO DE CIRUGÍA MAXILOFACIAL”, Cuba-2018; realizaron un estudio descriptivo, transversal y aleatorizado de 26 pacientes adultos con diagnóstico de deformidades dentofaciales, atendidos en el Servicio de Cirugía Maxilofacial del Hospital Provincial Docente Clínico quirúrgico "Saturnino Lora Torres" de Santiago de Cuba, desde enero de 2008 hasta diciembre de 2013, con vistas a evaluar el nivel de satisfacción con la atención recibida, para lo cual se aplicó un cuestionario de carácter multidimensional (modelo de las deficiencias o método SERVPERF). En la serie se observó que los pacientes quedaron satisfechos con 3 de las 5 dimensiones analizadas. Los atributos con los cuales se sintieron insatisfechos correspondieron a las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta, con las puntuaciones promedio más bajas. Finalmente, se impone que las principales autoridades institucionales y de la dirección sectorial de salud presten mayor atención a las deficiencias detectadas, a fin de aumentar el nivel de satisfacción en los diferentes aspectos señalados.²

- Sarrazola A. y cols en su estudio titulado “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA”, Colombia-2015; describieron la satisfacción de los



pacientes que consultaron en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Medellín y Envigado, Colombia, mediante un estudio descriptivo transversal. Se calculó una muestra representativa de 188 pacientes que se encuestaron aleatoriamente, previo consentimiento informado. Se hizo un análisis descriptivo, obteniéndose como resultado que 68,1% fueron mujeres, la edad promedio fue de $34,04 \pm 9,71$ años. El 68% consultó para prótesis fija, 16,5% para prótesis removible, 14,4% para prótesis total y 1,1% para blanqueamiento dental. El 100% de la población atendida informa que recibió buen trato del estudiante, el profesor y el auxiliar de clínica. Todos los pacientes consideraron que fue solucionado su motivo de consulta. El 95,7% de los pacientes volvería a consultar y el 99% recomendaría el servicio de odontología. La opinión de los pacientes respecto a las instalaciones físicas fue buena en general para la higiene e iluminación (97%), el orden (96%) y la ventilación (83%). La privacidad fue el único factor evaluado como malo (3,2%). Conclusiones: los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto; consultaron principalmente por tratamiento de prótesis fija y parcial removible; la mayoría regresaría, recomendaría el servicio a otras personas y tiene una opinión excelente respecto a las relaciones interpersonales y buena en cuanto a la planta física, excepto por la privacidad.³

- Taiwo y cols en su estudio titulado “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE CUIDADO DENTAL DE LOS PACIENTES EN UN HOSPITAL NIGERIANO”, Nigeria-2014; evaluaron las lagunas en la calidad de la atención dental en una clínica dental nigeriana propiedad del gobierno, utilizando una

herramienta SERVQUAL no ponderada para determinar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los pacientes. Los pacientes que recibieron consentimiento durante el periodo de estudio recibieron un cuestionario de 32 ítems dividido equitativamente entre expectativas y percepción de la calidad de los servicios de atención dental recibidos. De los 112 cuestionarios analizados, la mayor expectativa fue de pulcritud (4.69 ± 0.85) y menor para el tratamiento sin dolor (3.76 ± 1.16). La mayor percepción fue (4.34 ± 0.71) para el apoyo, mientras que la calidad fue menos percibida (3.73 ± 0.86). En general, entre las 5 dimensiones de calidad, hubo brechas de calidad estadísticamente significativas en la garantía ($p=0.0001$) y tangibles ($p=0.0006$). Este estudio mostro que es necesario prestar mayor atención a las garantías, tangibles y dimensiones de fiabilidad de la calidad del servicio para mejorar la percepción del paciente.⁴

2.1.2. Antecedentes nacionales

- Chiclla A. en su estudio titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS DE LOS PACIENTES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL DE BUENOS AIRES DE VILLA DURANTE EL AÑO 2017”, Lima-2017; evaluaron la percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes atendidos en el Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017; donde realizaron un estudio descriptivo, transversal y observacional en pacientes, de 18 a 77 años. La muestra estuvo conformada por 250 pacientes obtenidos con la formula



estimación de una media. El instrumento utilizado para medir la percepción de la calidad de atención, fue SERVQUAL. Se encontró que, en la Dimensión Tangibilidad, la media más alta fue en la pregunta P3(4.26+0.58) y las más baja en la pregunta P4(3.7+0.86), en la Dimensión Confiabilidad se evidenció la mayor media en la pregunta P9(4.26+0.68), respecto a la Dimensión Capacidad de respuesta la mayor media fue en la pregunta P10(4.23+0.91) y las más baja en la pregunta P12(3.23+0.91). En la Dimensión Seguridad se halló la mayor media en la pregunta P17(4.27+0.55), la Dimensión Empatía obtuvo la mayor media en la pregunta P18(4.17+0.57) y la menor media en la pregunta P19(3.38+0.83). Sin embargo, solo se encontró asociación estadísticamente significativa entre la pregunta P4 y el sexo ($p=0.019$). Conclusión: La percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos fueron según la escala de Likert “De acuerdo” en las Dimensiones Confiabilidad y Seguridad, no obstante, se obtuvo “Ni de Acuerdo ni desacuerdo” dentro de las preguntas de la Dimensión Tangibilidad (P1, P4), Dimensión Capacidad de respuesta (P12) y de la Dimensión Empatía (P19)⁵

- Rodríguez M. en su trabajo titulado “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA”, Lima-2017; su investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, y tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por pacientes que recibieron atención en las clínicas durante un periodo académico. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14



años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de Crombach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).⁶

- Córdova D. y cols en su investigación titulada “SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES. CHICLAYO, 2015”, determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres. Chiclayo, 2015. Materiales y métodos. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el



análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Resultados. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Conclusiones. Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno.⁷

- Chávez C. en su trabajo titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, LIMA 2016”; el objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de cariológia y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. Se utilizaron los programas de Excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo. De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para



ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.⁸

2.1.3. Antecedentes locales

- Herencia S. en su estudio titulado "CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES DE 18 A 59 AÑOS DE EDAD ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI Y EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD OROPESA – CUSCO, 2017", evaluó 92 pacientes de 18 a 59 años de edad de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco y 92 pacientes de 18 a 59 años de edad del servicio de odontología del Centro de Salud Oropesa del MINSA a quienes se les aplicó el cuestionario estructurado SERVQUAL modificado. Los resultados demostraron una diferencia estadísticamente significativa entre la variable calidad en la atención odontológica de la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y el centro de Salud de Oropesa siendo de 78.3% y 84.8% respectivamente para la variable de insatisfacción.²³

2.2. BASES TEORICAS.

2.2.1. Calidad total

Puede ser definida como la excelencia en los productos o servicios que satisface las expectativas exactas deseadas del cliente, tanto interno como externo, conseguida con el menor coste posible y en armonización con el entorno social, en un proceso continuo; motivado, entre otras causas, porque las expectativas de los clientes son cambiantes, con unos niveles de exigencia cada vez mayores, y teniendo como objetivo final la supervivencia de la empresa.¹⁵

La calidad total es un sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del paciente que abarca a todos los gerentes y empleados y utiliza métodos cuantitativos para mejorar continuamente los procesos de una organización.¹⁴

Para conseguirlo, hace falta la involucración de todo el personal de la organización, especialmente la dirección. Esta mejora continua será necesaria para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes cambiantes con el tiempo.¹⁵

2.2.2. Calidad

El termino calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, puede ser referido como un conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades dadas, aunque la calidad se relaciona más con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades.⁹

El diccionario de la Real Academia Española define el concepto de calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades



inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie".¹⁰

Centrándose en el producto, el término calidad se entiende como un concepto relativo no ligado solamente a aquél, sino más bien el binomio producto/cliente. Reúne un conjunto de cualidades relacionadas entre sí que todos los bienes y servicios poseen en mayor o menor medida. Constituye un modo de ser del bien o servicio: en consecuencia, es subjetivo y distinto según el punto de vista de quien la ofrece y de quien la consume.¹⁰

En la literatura especializada hay numerosas definiciones, todas ellas se han formado en función tanto de las características del bien o servicio como de la satisfacción de las necesidades y exigencias del consumidor.¹⁰

La calidad es:

- El grado de satisfacción que ofrecen las características del producto con relación a las exigencias del consumidor.
- El conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades que se conocen o presuponen.
- El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer unas necesidades manifiestas o implícitas.
- El conjunto de todas las propiedades y características de un producto que son apropiadas para cumplir las exigencias del mercado al que va destinado.
- El cumplimiento de las especificaciones, los requisitos del diseño del producto o servicio.
- El grado de adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas.



El producto o servicio tiene un mayor grado de calidad a medida que las tres calidades -demandada, diseñada y realizada- son más concordantes. Cuando no coinciden, las consecuencias son¹⁰:

- Si la calidad demandada no se diseña o no se realiza, se genera una insatisfacción del usuario.
- Si la calidad diseñada no se realiza o no es la demandada, el coste es mayor y la calidad es insuficiente.
- Si la calidad realizada no es la diseñada ni la demandada, aumenta el esfuerzo y la calidad es innecesaria o puede no llegar al nivel solicitado.

Otras definiciones de calidad presentes en la literatura son:

- Proporcionar al cliente o a la siguiente persona implicada en el presente proceso lo que requiere, sea un bien o servicio, adecuado a su uso, y hacerlo de modo que cada tarea se realice bien desde la primera vez.
- La conformidad de los productos con las necesidades experimentadas por los clientes o externos y con las necesidades experimentadas por los clientes internos y con la que los proveedores internos o externos están comprometidos.¹⁰

2.2.3. Dimensiones de la calidad

Existen varias maneras de evaluar la calidad de un producto o servicio. Con frecuencia es de suma importancia distinguir estas diferentes dimensiones de calidad. Garwin ofrece una excelente discusión de las ocho componentes o dimensiones de la calidad.

23



- Desempeño. - Los usuarios potenciales suelen hacer la evaluación de un producto o servicio para determinar si se puede desempeñar ciertas funciones específicas y que tan bien los hace.
- Confiabilidad. - Se trata de una industria donde la dimensión de la confiabilidad en la calidad tiene un efecto muy importante sobre la percepción de la calidad por parte del usuario.
- Durabilidad. - Se trata de la vida de servicio efectivo del producto o servicio, los usuarios quieren, obviamente, productos o servicios que tengan en un desempeño satisfactorio durante un periodo de tiempo prolongado.
- Facilidad de servicio. - Hace referencia a que tan fácil se puede reparar un producto, hay muchas industrias en la que la percepción del cliente sobre calidad recibe la influencia directa sobre la rapidez y la economía con la que puede llevarse a cabo una actividad de mantenimiento de rutina o una reparación.
- Estética. - Se trata del atractivo visual de un producto, con frecuencia tomando en consideración factores tales como el estilo, color, forma, características táctiles y otros aspectos sensoriales.
- Características incluidas. - En general los clientes asocian la alta calidad con los productos que tienen incluidas características adicionales, es decir que tengas características que superen el desempeño básico de la competencia.
- Calidad percibida. - En muchos casos, los usuarios se basan en la reputación pasada de la compañía respecto a la calidad de sus productos o servicios. En esta reputación influyen manera directa las fallas del producto o servicios. En esta reputación influyen de manera directa las fallas del producto o servicio que son muy visibles para el público. La calidad percibida, la lealtad del cliente y los negocios repetidos están estrechamente interconectados.



- Conformidad con los estándares. - es común considerar que un producto es de alta calidad cuando cumple puntualmente con los requerimientos que le asignan.

Por lo observado anteriormente, se observa que la calidad es en realidad una entidad que incluye varias facetas, por lo tanto, la definición tradicional de calidad se basa en el punto de vista que los productos y los servicios deben cumplir con los requerimientos de quienes lo usan.²³

2.2.4. Calidad del servicio

La calidad del servicio en general tiene diversas perspectivas siendo el común denominador la satisfacción del usuario, la cual se logra con un buen desempeño, anticipándose a las necesidades del usuario, satisfaciendo las expectativas y alcanzando así el nivel de excelencia que se ve plasmando en la lealtad del usuario. La satisfacción en la calidad de servicio es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento y adhesión a la consulta o proveedor de servicios; siendo un instrumento útil para evaluar los consultorios y los modelos de comunicación, por ejemplo, posibles tomas de decisiones y, por último, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la prestación de los servicios.²³

La calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potenciales realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes.²³

2.2.5. Calidad en los servicios de salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos¹¹

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director.¹²

2.2.6. Calidad en la atención odontológica

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.¹³



En el concepto de calidad de la atención médica según Donabedian puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:¹³⁻¹⁴

- a. La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos.
- b. La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el médico, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad.
- c. La tercera dimensión de la calidad de la atención es la que incide en la satisfacción del paciente, nos referimos al entorno donde se desarrolla la atención a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención médica.

Las definiciones de calidad son numerosas, pero todas de una manera u otra relacionan dos aspectos fundamentales: lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe (satisfacción), por el cliente y el prestador, los que en la medida que se acerquen o coincidan expresarán más calidad. La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.¹³

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del



paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente debe, por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas.¹³

2.2.6.1 Factores que determinan la calidad de la atención

Basados en los dos más grandes pensadores en el área de control de calidad en la atención médica, se indica que el Dr. Donabedian considera a la calidad de la atención en salud como “el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud” mientras que el Dr. Ruelas , por su parte, considera que lo que propone el Dr. Avedis no está completo si no se agregan tres aspectos importantes al servicio de la salud: “el más bajo costo, el mínimo de riesgos y la completa satisfacción de las necesidades de salud del paciente, por lo que se debe considerar lo siguiente:”¹⁶

a. Relación interpersonal.

Brindar calidad con calidez. Al utilizar el mejor instrumental, los mejores materiales y aplicar las mejores técnicas para abordar un problema de salud bucodental, satisfaciendo las necesidades del paciente, al menor costo y con los menores riesgos, pero descuidar el aspecto interpersonal, es decir, que no entendiéramos a nuestro paciente como un ser integral, respetándolo, entendiéndolo, cuidándolo, y



condoliéndonos con él; el resultado de nuestro trabajo no sería de calidad.¹⁰⁻¹⁴

b. Ética – bioética.

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. 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” El odontólogo debe situarse como un profesional competente, asesor experimentado que busca como objetivo el bien del paciente, y quiere ofrecerle caminos, posibilidades de mejor salud, y que por lo tanto, debe reconocer sus propias limitaciones. Deberá conocer los principios éticos y bioéticos básicos para regir dentro de la moral su actitud y frenar la deshumanización de su quehacer cuando éste adopte actitudes y prácticas que dañen al ser humano.¹⁶

c. Responsabilidad profesional

Implica el compromiso moral y legal de responder a los actos propios, y a los ajenos (de los subordinados); y la obligación de reparar o indemnizar las consecuencias de los actos perjudiciales para terceros.¹⁰⁻¹⁶

2.2.6.2 Importancia de la evaluación de la calidad en la atención odontológica

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar determinadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención. ¹⁷

Blumenthal piensa que la calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad). Además, considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con “preocupación, empatía, tacto y sensibilidad. ¹⁸

En la actualidad existen dos modelos para la medición de la calidad en los servicios, Parasumaran, Zeithaml y



Berry miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. Por calidad percibida entenderemos la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor. Donabedian propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno; en cada una de estas pueden ser encontrados atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud.¹⁹

El Ministerio de Salud del Perú a través de la Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA la presente NTS N° 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, “Norma Técnica de Salud de Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud”, con el objetivo de asegurar que las atenciones en salud eran de calidad y respetando los derechos de los pacientes en dichos procesos de atención.¹⁹

2.2.6.3 Escala SERVQUAL

En la actualidad SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. La escala SERVQUAL ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0.89. La formalización de la medición de la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVQUAL. La escala determina la calidad del servicio



mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:²⁰

- Elementos tangibles: Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
- Fiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- Capacidad de respuesta: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- Empatía: Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.²⁰

Cada uno de los 22 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio.²⁰

2.2.6.4 Instrumento para la evaluación de la calidad: Modelo según Donabedian

Donabedian propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones: estructura, proceso y resultado en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o subdimensiones de calidad que caracterizaran al servicio de salud en este caso el odontológico.²¹

- Estructura: engloba a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.
- Procesos: contenido de la atención y forma como es ejecutada dicha atención.
- Resultados: impacto logrado con la atención, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

El modelo de Avedis Donabedian evalúa la calidad de atención a través de 9 atributos o estándares: ²¹

- Oportunidad, se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.
- Seguridad, condiciones del establecimiento que garanticen que los usuarios accedan a los servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.
- Eficacia, uso correcto de normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.
- Accesibilidad, condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y



colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.

- Integralidad, acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Trabajo en equipo, complementan capacidades y desarrollan potencialidades para el logro de resultados.
- Participación social, identificada con mecanismos y procesos que permiten a la población organizada intervenir y tomar decisiones respecto a políticas y estrategias sanitarias.
- Respeto al usuario, consideración a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- Información completa, identificada con la provisión de contenidos veraces, oportunos y entendibles por las personas o público que le permite tomar decisiones sobre su salud.
- Satisfacción del usuario, referido al balance favorable entre lo que se espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.²¹

2.2.7 Percepción

Para entender el concepto de percepción debe conocerse necesariamente la definición de sensación que no es otra cosa que las experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples; es la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo.



La percepción puede hacer mención también a un determinado conocimiento, a una idea o a la sensación interior que surge a raíz de una impresión material derivada de nuestros sentidos, Proveniente del latín, de la palabra "*perceptio*", que significa recibir, recolectar o tomar posesión de algo, la percepción es entendida por la psicología como el primer momento de elaboración cognoscitiva, es decir, la primera instancia en la cual la información recibida se transforma en un elemento conocible y comprensible. Siempre partiendo de los datos otorgados por los cinco sentidos (la vista, el olfato, el tacto, el gusto y el oído), se dice que la persona percibe la información cuando ya ha hecho un proceso de asimilación y comprensión de la misma que es, obviamente, inmediato, pero que implica una elaboración propia de la misma. También se toma en cuenta los siguientes conceptos:

- La percepción consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos.
- La percepción es la acción y efecto de percibir. En este sentido, el término percepción hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto).
- La percepción es el conocimiento o la comprensión de una idea.
- La percepción es el primer proceso cognoscitivo, en el cual el individuo o animal capta la información proveniente del exterior y, llega a los sistemas sensoriales y, es el cerebro quien se encarga de formar conexiones de neuronas que permite representar la imagen o idea completa de lo que fue descubierto
- La percepción es el acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos. Es por esto que la percepción, si



bien recurre al organismo y a cuestiones físicas, está directamente vinculado con el sistema psicológico de cada individuo que hace que el resultado sea completamente diferente en otra persona. Es, además, la instancia a partir de la cual el individuo hace de ese estímulo, señal o sensación algo consciente y transformable.²¹

2.2.7.1 Características de la percepción

La percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal

- **Es subjetiva**, ya que las reacciones aun mismo estímulo varían de un individuo a otro.

Ante un estímulo visual, se derivan distintas respuestas. Esta figura representará para unos individuos un queso, para otros un comecocos, una tarta, o un gráfico de sectores, dependiendo de sus necesidades en ese momento o de sus experiencias.

En publicidad es importante conocer las reacciones a un mismo estímulo para identificar los usos posibles que pueden hacerse de un determinado producto y, así, adaptar la comunicación a las ventajas buscadas.

- **La condición selectiva** en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.

- **Es temporal**, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Dicha temporalidad

permite al responsable de marketing cambiar la percepción del consumidor sobre el producto mediante la variación de cualquiera de los elementos del marketing mix.²¹

2.2.7.2 Valoración de percepción

La valoración de la percepción se determina en tres calificativos que se acercan cualitativamente al grado satisfacción percibida.

- Bueno: posee el carácter subjetivo de su aceptación ya que las características o propiedades del producto o servicio cubre las necesidades, expectativas y anhelos del usuario de forma satisfactoria.
- Regular: termino medio entre las otras dos calificaciones citadas (una cualidad en grado medio o moderado)
- Malo: no posee las condiciones para la aceptación del usuario debido a que las características del producto o servicio no cubre las necesidades, expectativas y anhelos de forma satisfactoria. ²³

2.2.8 Clínica Luis Vallejos Santoni

La Clínica Estomatológica “Luis Vallejos Santoni” fue creada el 29 de Setiembre de 1994, por Resolución CU-303-94/SG-UAC, el estatuto de la Universidad Andina y la ley universitaria 30220, es un centro de prestación de servicios académicos perteneciente a la Universidad Andina del Cusco y depende de la Escuela Profesional de Estomatología para la formación de sus estudiantes. La Clínica Luis Vallejos Santoni como un



componente de la formación profesional del programa curricular de Estomatología y de las Segundas Especialidades que ofrece la escuela, propicia la creación intelectual, da un sustantivo impulso al sentido crítico y técnico en un positivo esfuerzo para contribuir a la actividad clínica de sus estudiantes guiados por los docentes. La Clínica Estomatológica como función primordial la capacitación de los alumnos, sirve de fuente para propiciar la investigación y actividades de responsabilidad social y extensión universitaria. La Clínica Estomatológica se rige por los principios, valores, fines y funciones de la Universidad Andina del Cusco.²⁴

2.2.8.1. Organización y Funciones

La Clínica Estomatológica es un centro de prestación de servicios académicos, de la Facultad de Ciencias de la Salud que brinda apoyo a la Escuela Profesional de Estomatología, fortaleciendo los conocimientos teóricos adquiridos por el alumno en el aula; mediante el desarrollo de procedimientos, habilidades y destrezas en el manejo de pacientes; y en el desarrollo de actividades de investigación por los estudiantes de clínica, estudiantes de las segundas especialidades y docentes; así como en el desarrollo de servicios, programas y/o proyectos de proyección social y extensión universitaria dirigidos a la comunidad universitaria y la población local.²⁴

La Clínica Estomatológica para el desarrollo de sus actividades académicas y de investigación esta organizada por asignaturas de formación especializadas, de acuerdo con el plan de estudios de la Escuela Profesional de Estomatología. Cada asignatura



especializada cuenta con un responsable del Área y agrupa a los docentes de la especialidad. La Clínica Estomatológica cuenta con las siguientes asignaturas especializadas:²⁴

- Odontopediatría Clínica
- Ortodoncia Clínica
- Endodoncia Clínica
- Diagnóstico por Imágenes Clínico
- Cirugía Bucal Clínica
- Periodoncia Clínica
- Diagnóstico Clínico
- Prostodoncia Clínica
- Operatoria Clínica

Por cada asignatura se encuentran en sus respectivos horarios los siguientes docentes

AREA	DOCENTES DE CLINICA
ODONTOPEDIATRIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> • Dr. Jesús Alejandro Arenas Fernández Dávila. • Mg. Luisa Fernández Rivera. • CD. Esp. María Soledad Mendoza Antezana • Mg. Valery Gamero Huarcaya.
ORTODONCIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none"> • Mtro. Alhi Jordán Herrera Osorio. • CD. Milagros Natalia Yáñez Herrera • CD. Vladimir Kristiam Oblitas Cuba • Mgt. José Antonio Alanya Ricalde.
	<ul style="list-style-type: none"> • Mg. Martin Wilfredo Tipian Tasayco • CD. Jorge Andree Silva Miranda



ENDODONCIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none">• CD. Rómulo Garcés Vargas• CD. Carlos Máximo Tamayo Vargas
DIAGNOSTICO RADIOLOGICO CLINICO	<ul style="list-style-type: none">• CD. Jorge Andree Silva Miranda• CD. Yenny Gutiérrez Acuña• CD. ESP. Cristian Gonzales• Mg. María Luisa Fluker
CIRUGIA BUCAL CLINICA	<ul style="list-style-type: none">• Dr. César Enrique Herrera Menéndez• Mg. Edgardo Guillermo Rivera Medina• CD. Julio Lazo Álvarez• CD. Tahiri Huamán Farfán
PERIODONCIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none">• Mg. Julio Guillermo Chacaltana Pisconte• CD. Sandra Velásquez Curo• Mg. Jorge Luis Quispe Chauca• Dr. Cesar Enrique Herrera Menéndez
DIAGNOSTICO CLINICO	<ul style="list-style-type: none">• Dra. Helga Vera Ferchau• Mg. Edgardo Guillermo Rivera Medina• Mg. Aida Valer Contreras• CD. Yisela Giovana Puelles Follana
PROSTODONCIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none">• Mg. Hugo Leoncio Rosas Cisneros• CD. Edward Ochoa Duran• Mg. Jorge Luis Quispe Chauca• CD. Esp. Gilber Montesinos Pérez
OPERATORIA CLINICA	<ul style="list-style-type: none">• Mg. Julio Guillermo Chacaltana Pisconte• Mg. Rudyard Jesús Urbiola Camacho• CD. Esp. Gilber Montesinos Pérez• CD. Jorge Andree Silva Miranda

Autoría propia



La Clínica Estomatológica cuenta con un director, personal de apoyo y personal académico, para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas: ²⁴

a) Órgano de Dirección:

- Director

b) Personal Académico.

- Responsable de turno
- Responsable del Área
- Personal Docente
- Estudiantes de Pregrado y Segundas Especialidades

c) Personal de Apoyo:

- Personal administrativo
- Personal técnico
- Personal de Mantenimiento y
- Personal de limpieza

d) Comisiones:

- Comisión de Planificación
- Comisión de Capacitación
- Comisión de Actividades Clínicas

2.2.8.2 Del director

El director de la Clínica es designado a propuesta del Rector y posteriormente ratificado por el Consejo Universitario, de acuerdo al Art. 20 inc. p, del Estatuto de la Universidad Andina del Cusco. El cargo de director exige dedicación a tiempo completo y cumplir con los requisitos de acuerdo con el artículo 14° del estatuto, como son:²⁴

a) Ser docente ordinario.

b) Tener especialidad e idoneidad para el cargo.



c) Acreditar experiencia mínima en la especialidad prevista en el Manual de Organización y Funciones.

Otros requisitos que el Reglamento de Organización y Funciones y Manual de Organización Funciones establezcan.

Son funciones del director de la Clínica Estomatológica, las siguientes:

a) Proponer, reglamentos y normas para el funcionamiento de la Clínica Estomatológica.

b) Participar en la formulación y evaluación del Plan Estratégico, Proyecto General de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Facultad, de acuerdo a los lineamientos y a las prioridades establecidas.

c) Formular y proponer el Plan Estratégico, Proyecto General de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Clínica Estomatológica, en alineamiento con el Plan Estratégico y el Plan de Desarrollo de la Facultad, y en concordancia a los lineamientos y prioridades establecidos.

d) Coordinar y proponer la organización y programación de la realización de las prácticas de las asignaturas en la Clínica Estomatológica.

e) Dirigir y controlar las actividades académicas, administrativas, de atención y prestación de servicios odontológicos que proporciona la Clínica Estomatológica a la comunidad universitaria y público en general.

f) Organizar y programar los servicios estomatológicos que se proporciona a la comunidad universitaria y público en general, garantizando la calidad de los tratamientos que realiza la Clínica Estomatológica.

g) Supervisar y controlar el desarrollo del mantenimiento



correctivo de los equipos y sistemas de la Clínica Estomatológica; a fin de proporcionar un servicio eficiente y permanente a los estudiantes de la Escuela Profesional en el desarrollo de sus prácticas.

h) Desarrollar e implementar protocolos y normas de seguridad, de trabajo para el desarrollo de las prácticas y la atención a la comunidad universitaria y público en general; así como para el buen uso de los ambientes, equipos e instrumentos de la Clínica Estomatológica; controlando el estricto cumplimiento de las mismas por los estudiantes, docentes, personal administrativo y público usuario de la Clínica.

i) Coordinar, programar y supervisar el mantenimiento preventivo de los equipos y sistemas de las áreas de prótesis, endodoncia, cirugía, radiología, operatoria u otras áreas, de la Clínica Estomatológica; dotando de los recursos necesarios para su ejecución en los plazos establecidos.

j) Supervisar y controlar el internamiento, despacho, almacenamiento y los stocks de los materiales odontológicos que utiliza la Clínica, efectuando inventarios periódicos o controles selectivos.

k) Supervisar y controlar el pago de los servicios prestados por la Clínica a los usuarios, así como el depósito de los ingresos recaudados; de acuerdo a las disposiciones y las normas establecidas.

l) Coordinar, proponer y desarrollar servicios, programas y/o proyectos de proyección social y extensión universitaria de la Clínica, promoviendo su desarrollo con la participación de los docentes y estudiantes de la Escuela Profesional o con otras escuelas profesionales, en los proyectos que



corresponda.

m) Coordinar y programar con la Comisión de Responsabilidad Social y Extensión Universitaria de la Facultad, la organización y desarrollo de las actividades de proyección social y extensión universitaria de la Clínica Estomatológica, en concordancia con las políticas, los reglamentos y las disposiciones establecidas.

n) Promover el desarrollo de proyectos de investigación o de tesis, a los estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Estomatología; proporcionando la asistencia técnica y el uso de los equipos de la Clínica en el desarrollo de los mismos.

o) Coordinar, promover y proponer la suscripción de convenios con organismos regionales, nacionales y/o extranjeros, orientados a desarrollar actividades académicas, científicas, tecnológicas y de prestación de servicios, de acuerdo con el reglamento de convenios y las disposiciones establecidas.

p) Proponer al Decano el informe mensual de tratamientos desarrollados por los alumnos en la Clínica Estomatológica y de los servicios prestados en estomatología al público en general.

q) Evaluar y controlar la ejecución del Plan Estratégico, Proyecto General de Desarrollo, Plan Operativo y Presupuesto de la Clínica Estomatológica, e informar el avance del mismo a la Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario y al Decano de la Facultad.

r) Solicitar a la Unidad de Abastecimiento, los equipos, materiales, repuestos de los equipos y útiles de oficina, para el desarrollo de las actividades académicas y administrativas de la Clínica; de acuerdo con el Plan



Operativo y Presupuesto aprobado.

s) Proponer al Decano de la Facultad la Memoria Anual de la Clínica Estomatológica, de acuerdo con las disposiciones establecidas.

Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el Decano de la Facultad, en el ámbito de su competencia.

2.2.8.3 De los responsables de turno

Los responsables de turno son elegidos por el director de la Clínica, entre los docentes de las áreas especializadas de la Clínica Estomatológica, para desarrollar actividades de dirección por delegación, en caso de ausencia del director de la Clínica.²⁴

2.2.8.4 De los responsables del área

Los responsables de área, funciones:

- a) Coordinar con la dirección las actividades de exposición de procedimientos, forma de evaluación y récords de trabajos clínicos
- b) Elaborar y presentar el sílabo y protocolo de la asignatura para la orientación, organización, aplicación y socialización en la actividad clínica de los estudiantes y docentes del área
- c) Velar por el cumplimiento de los protocolos clínicos de



- la asignatura, según estructura establecida por la dirección de la escuela.
- d) Establecer las propuestas de récord de trabajos de las asignaturas clínicas según especialidades
 - e) Apoyar y sugerir a la dirección asuntos concernientes al funcionamiento de las áreas clínicas
 - f) Proponer a la dirección las acciones pertinentes para mejorar el desempeño de las actividades de la asignatura correspondiente.
 - g) Responsabilizarse del proceso académico-clínico del silabo del área correspondiente.

2.2.8.5 De los docentes

Se considera Docente de la Clínica, al Cirujano Dentista, Ordinario o Contratado; con experiencia y/o especialidad en las áreas especializadas de la Clínica y en concordancia a las normas estatutarias de la Universidad Andina del Cusco.

Los docentes trabajan lectivamente en la Clínica de acuerdo al régimen y condición que establece el Estatuto de la Universidad Andina del Cusco.

Los docentes que cumplen su función lectiva y no lectiva en la Clínica Estomatológica, dependen jerárquicamente del director y, en su ausencia de éste del responsable de turno.²⁴

Son funciones de los Docentes, las siguientes:

- a) Respetar y hacer respetarla Ley, el Estatuto, Reglamentos y demás normas internas de la



Universidad.

b) Guardar las normas de la moral, ética y observar conducta digna en el desempeño de sus funciones.

c) Asistir puntualmente y permanecer en los horarios y turnos asignados, con el respectivo uniforme y hacer uso de los elementos de bioseguridad para los diferentes actos operatorios.

d) Llevar el control de asistencia de los alumnos en el horario de sus respectivas citas programadas

e) Autorizar la atención de los pacientes que tengan citas programadas, pacientes nuevos y otros que el docente considere pertinente.

f) Tener responsabilidad de los pacientes cuya atención es dada por los alumnos, autorizando y evaluando cada acto operatorio.

g) Evaluar la calidad y cumplimiento del número de trabajos clínicos llevando un control de calificación.

h) Exigir la presentación de boleta de venta por concepto de tratamiento de los pacientes.

i) Verificar el correcto llenado de la ficha clínica y consentimiento informado que maneja el estudiante en cada una de las asignaturas especializadas

j) Verificar que el instrumental utilizado en cada acto operatorio se encuentre en buen estado de conservación y esterilizado, bajo responsabilidad.

k) Velar por el buen funcionamiento y conservación del instrumental y equipos, a cargo de los alumnos, informando al Responsable de Turno cualquier incidencia.

l) Hacer demostraciones de Casos Clínicos teórico-prácticos establecidos en los sílabos de las asignaturas a su cargo.



- m) Brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico.
- n) Mantenerse en permanente actualización y perfeccionamiento
- o) Mantener un adecuado proceso de relaciones humanas y relaciones públicas con los alumnos, pacientes y demás personal de la clínica.
- p) Resolver las problemáticas en el área y responsabilidades que les corresponda.
- q) Participar activamente en el desarrollo de la vida universitaria.

2.2.8.6 De los estudiantes

Son estudiantes de Clínica aquellos que se encuentren debidamente inscritos y matriculados en la Escuela Profesional de Estomatología, en las especialidades y especializaciones clínicas de acuerdo al plan de estudios del Pre-grado y Segundas Especialidades.

Son deberes de los estudiantes de pregrado y Segundas Especialidades de la Escuela de Estomatología:²⁴

- a) Presentar en clínica el instrumental de trabajo debidamente marcado para su revisión una vez iniciado el ciclo académico, según las listas establecidas para cada asignatura clínica.
- b) El estudiante deberá firmar una carta de compromiso que respalde cualquier daño o manejo inadecuado del instrumental y equipos de clínica al inicio de cada ciclo académico.
- c) Presentarse correctamente uniformados, según



normas y directivas vigentes de higiene y presentación tanto para varones y mujeres y con su correspondiente identificación que lo acredite como alumno de clínica.

d) Ingresar a clínica acompañado únicamente por su paciente y por ningún motivo de personas extrañas, a excepción de pacientes niños con un acompañante.

e) Presentar el instrumental adecuado debidamente esterilizado para cada procedimiento clínico.

f) Responsabilizarse del instrumental y equipos que solicitan de clínica, debiendo dejar una garantía o documento de identificación.

g) Realizar el correcto llenado de la historia clínica y consentimiento informado del paciente en cada una de las asignaturas especializadas

h) Pedir autorización al docente de la asignatura en turno, para iniciar el procedimiento clínico; así mismo solicitar el material necesario.

i) Tener responsabilidad sobre los horarios de los pacientes que atiende en la clínica estomatológica.

j) Utilizar los equipos con el debido cuidado y sólo para los procedimientos clínicos. No se permitirá utilizar los equipos ni los ambientes de clínica para los procedimientos de laboratorio

k) Todo procedimiento clínico será realizado con el contrato aperturado y con el recibo correspondiente, de lo contrario ameritará sanción

l) Informar con anticipación al paciente el costo del tratamiento a realizar, para que sea cancelado en su debida oportunidad.

m) Está terminantemente prohibido solicitar o recibir dinero de parte de los pacientes por tratamientos no autorizados.



- n) Informar oportunamente al docente de la asignatura y tesorería de clínica cuando algún paciente abandona el tratamiento, para los trámites administrativos correspondientes
- o) Cumplir y respetar las normas de bioseguridad dentro y fuera de la clínica.
- p) Tener buena conducta y principios de ética durante su permanencia en Clínica.
- q) Presentar el cuaderno de trabajo clínico de cada asignatura en las fechas fijadas para el control y evaluación periódica y cada vez que se solicite.
- r) Terminar su labor 15 minutos antes de la hora de salida para retirar su instrumental y desocupar la Clínica.
- s) Cumplir con las normas de asepsia y bioseguridad
- t) Ser respetuoso en el trato con sus pacientes y con todo el personal que labora en la Clínica
- u) Cumplir otras funciones inherentes a su formación académica, así como las determinadas por cada asignatura clínica y sus protocolos.

Son derechos de los estudiantes:

- a) Recibir enseñanza, académica teórico-clínico de calidad, que les otorgue conocimientos generales, específicos para el desempeño profesional competente y herramientas de investigación concordante con el modelo educativo de la universidad.
- b) Pedir o elaborar la cita correspondiente para la atención de su paciente
- c) Recibir formación académica, humanística y profesional.
- d) Recibir cada ciclo académico el sílabo y/o protocolo, actualizado de cada una de las asignaturas clínicas.



- e) Recibir materiales en proporción adecuada para cada procedimiento clínico refrendado por el docente del área y turno correspondiente.
- f) Permanecer en la Clínica realizando actividades inherentes a su formación académica y clínica.
- g) Expresar libremente sus ideas y opiniones y no ser amonestado, suspendido ni separado por ello.
- h) Ser evaluado con justicia, equidad, objetividad, oportunidad; ser informado de su evaluación y de los criterios usados para ella.
- i) Los demás beneficios que establezcan la Ley, el Estatuto de la Universidad Andina del Cusco y sus reglamentos.

2.2.8.7 Del personal administrativo

La labor administrativa de la clínica está en función de los objetivos académicos y debe responder a los criterios de calidad y competitividad.

El personal administrativo son los trabajadores encargados de desarrollar funciones de apoyo en la Clínica Estomatológica, jerárquicamente dependen del director y está conformado por: ²⁴

- a) Auxiliar de secretaria
- b) Técnico en caja
- c) Técnico en almacén
- d) Técnico en prótesis dental
- e) Técnico radiólogo
- f) Técnico en mantenimiento
- g) Personal de limpieza



La Auxiliar de Secretaria, desarrolla las siguientes actividades:

- a) Decepcionar y registrar la correspondencia y documentación recibida de las diversas unidades académicas de la universidad.
- b) Organizar la documentación recibida y efectuar el despacho.
- c) Tomar dictados y digitar los documentos o correspondencias solicitados por el director de la Clínica Estomatológica.
- d) Efectuar la redacción de los documentos o correspondencias de acuerdo a las indicaciones verbales o escritas del director de la Clínica Estomatológica.
- e) Distribuir y dar trámite a la documentación recibida o emitida de acuerdo al proveído del director de la Clínica Estomatológica.
- f) Proporcionar apoyo secretarial al director de la Clínica Estomatológica.
- g) Efectuar el seguimiento de los expedientes y documentos tramitados a las unidades académicas y administrativas de la Universidad; informando periódicamente la situación de las mismas al director de la Clínica Estomatológica.
- h) Administrar la agenda de reuniones de trabajo del director de la Clínica Estomatológica.
- i) Organizar el archivo de la documentación emitida y recibida, informando al director de la Clínica Estomatológica.
- j) Generar el pedido de útiles de escritorio de la Clínica, tramitar su aprobación y solicitar su atención respectiva a la Unidad de Abastecimientos.



k) Apoyar y asistir en la recopilación de información, redacción e impresión del informe de memoria anual de la Clínica.

l) Realizar el requerimiento de materiales e insumos correspondiente a su dependencia para ser considerado en el POI

m) Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el director de la Clínica Estomatológica, en el ámbito de su competencia

El Técnico en caja, desarrolla las siguientes actividades:

a) Ejecutar las políticas, reglamentos, protocolos, normas y disposiciones establecidas, en el ámbito de su competencia.

b) Atender y orientar a los usuarios sobre el pago de los servicios que brinda la Facultad de Ciencias de Salud.

c) Efectuar la cobranza a los usuarios, mediante el sistema integrado, por la venta de los servicios que prestan los Centros de Producción de Bienes y Prestación de Servicios Académicos de la Facultad.

d) Expedir boletas y/o facturas por la venta de los servicios a los usuarios

e) Efectuar el depósito de lo recaudado en el día, en las cuentas bancaria designada, de acuerdo a las indicaciones del jefe de la Unidad de Tesorería

f) Efectuar diariamente el arqueo de caja correspondiente de los ingresos recaudados

g) Remitir diariamente las boletas y facturas a la jefe de la Unidad de Tesorería.

h) Verificar los reportes económicos del pago por tratamientos que realiza cada alumno al público en



general de la Clínica.

i) Informar mensualmente al director de la Clínica los tratamientos desarrollados por los alumnos en las diferentes especialidades clínicas o cuando se lo solicite.

j) Atender y orientar al público que solicite los servicios de la Clínica.

k) Distribuir y controlar las fichas clínicas, de las distintas áreas de la clínica.

l) Efectuar el requerimiento de necesidades correspondiente a su dependencia para ser considerado en el POI

Desempeñar las demás funciones afines que le asigne el director de la Clínica Estomatológica, en el ámbito de su competencia.

2.2.8.8 De las comisiones

Los integrantes de las comisiones son docentes Ordinarios y contratados, que tengan carga académica en asignaturas de especialidad clínicas y serán nombrados a propuestas del director de la Clínica.

Las comisiones son:

Comisión de Planificación, son sus funciones:²⁴

a) Proponer la modificación de los reglamentos de acuerdo a la realidad.

b) Elaboración, presentación y puesta en marcha del plan de funcionamiento de la Clínica Estomatología “Luis Vallejos Santoni”.



- c) Elaboración y presentación de los planes operativos.
- d) Elaboración del requerimiento de materiales según la propuesta de cada jefe de área para ser planteados en el cronograma de la universidad.
- e) Propuesta de proyectos para un mejor funcionamiento de la Clínica Estomatológica.

Comisión de Capacitación, son sus funciones:²⁴

- a) Elaboración y ejecución del plan de adiestramiento y actualización de estudiantes del séptimo ciclo de clínica en bio-seguridad y manejo de fichas Clínicas.
- b) Programación y organización de seminarios de actualización para docentes y estudiantes de la Clínica Estomatológica.
- c) Elaboración, Programación, Actualización y ejecución de los manuales de las diferentes áreas de la Clínica Estomatológica
- d) Planificar, Programar, Ejecutar y promover acciones de investigación.
- e) Planificar el cronograma de capacitación docente (Especialidades)

Comisión de Actividades Clínicas: son sus funciones.

- a) Organización de la ceremonia de ingreso a la clínica de los estudiantes de 7mo ciclo.
- b) Programar y organizar actividades sociales de la Clínica Estomatológica (proyección social, bienestar estudiantil y otros)

2.2.8.9 Del ingreso y estudios

Es requisito para el ingreso a Clínica que el estudiante de pregrado haya formalizado su matrícula con los



documentos que acrediten su regularidad los cuales son:

24

- Constancia de notas que demuestre que el alumno no debe ninguna asignatura entre el primer y sexto semestre.
- Constancia de Asistencias a exposición los Protocolos.
- Cuento con el respectivo certificado médico de habilitación

Las vacantes para los ciclos de clínica serán fijadas de acuerdo a su capacidad y unidades dentales existentes.

En caso de existir mayor cantidad de estudiantes que unidades dentales, el ingreso será de acuerdo a ranking y por estricto orden de méritos.

Los estudios en la clínica son del VII al X por semestres en pregrado

Los horarios de la clínica serán establecidos de acuerdo a las necesidades de un óptimo funcionamiento curricular.²⁴

La evaluación del rendimiento académico responderá a la naturaleza de la asignatura, según los criterios de evaluación establecidos en el silabo y en concordancia con los protocolos de atención; de una manera sistemática integral y permanente.

Es requisito para la matricula en clínica no adeudar económicamente y/o administrativamente por ningún concepto.



Los estudios de pregrado y segundas especialidades en clínica son por ciclos académicos de acuerdo al silabo presentado por el docente responsable de la asignatura.²⁴

2.3. HIPOTESIS.

2.3.1. Hipótesis General

Por ser un estudio descriptivo no se presenta hipótesis para este estudio.

2.4. VARIABLES.

2.4.1. Identificación de variables.

- Variable:

Percepción de la calidad de atención.

- Variables intervinientes:

Edad, sexo, área de atención y financiamiento.



2.4.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	VALORACION – EXPRESION FINAL	ESCALA	NATURALEZA	EXPRESION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL
Percepción de la calidad de atención	Acto de recibir, interpretar y comprender a través de la psiquis las señales sensoriales que provienen de los cinco sentidos orgánicos, en este caso los derivados de la atención odontológica	Estructura	Oportunidad Seguridad	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	Nominal	Cualitativa - cuantitativa	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Valoración de la atención mediante criterios cuantitativos y cualitativos con respecto a la atención recibida.
		Proceso	Eficacia Accesibilidad Integridad Trabajo en equipo Respeto al paciente	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	Nominal	Cualitativa - cuantitativa	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	
		Resultado	Información completa Satisfacción del usuario	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	Nominal	Cualitativa	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	



VARIABLES INTERVINIENTES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADOR	VALORACION	ESCALA	NATURALEZA	EXPRESION FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL
SEXO	Identidad sexual de las personas, la distinción que se hace entre femenino y masculino	sexo	M = masculino F = femenino	Nominal	cuantitativa	M = 1 F = 2	Características sexuales y fenotípicas del paciente.
EDAD	Tiempo de vida de un individuo expresado en años y meses.	edad	18-28 años 29-39 años 40-50 años 51-60 años	Razón	cuantitativa	18-28 años = 1 29-39 años = 2 40-50 años = 3 51-60 años = 4	Número de años existidos desde el nacimiento
ÁREA DE ATENCION	Especialidad en la que el usuario será atendido.	Diagnóstico por imágenes Odontopediatría Ortodoncia Cirugía Periodoncia Operatoria Prostodoncia Endodoncia	Diagnóstico por imágenes = 1 Odontopediatría = 2 Ortodoncia = 3 Cirugía = 4 Periodoncia = 5 Operatoria = 6 Prostodoncia = 7 Endodoncia = 8	Nominal	cuantitativa	Diagnóstico por imágenes = 1 Odontopediatría = 2 Ortodoncia = 3 Cirugía = 4 Periodoncia = 5 Operatoria = 6 Prostodoncia = 7 Endodoncia = 8	Áreas de especialidad
FINANCIAMIENTO	Capacidad de gasto asumido por un servicio	Autofinanciado Financiado por el operador Financiamiento parcial	Autofinanciado = 1 Financiado por el operador = 2 Financiamiento parcial = 3	Nominal	Cuantitativa	Autofinanciado = 1 Financiado por el operador = 2 Financiamiento parcial = 3	Tipo de gasto asumido por el ser vicio recibido

2.5. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS

- **Calidad:**

Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie, superioridad o excelencia de algo.²¹

- **Estructura:**

Se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.²⁴

- **Percepción:**

Acción y efecto de percibir, hace alusión a las impresiones que puede percibir un individuo de un objeto a través de los sentidos (vista, olfato tacto, auditivo y gusto); es el conocimiento o la comprensión de una idea.²¹

- **Proceso:**

Contenido de la atención y forma como es ejecutada esta.²¹

- **Resultado:**

Impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud del individuo, así como la satisfacción obtenida por estos.²¹



CAPITULO III

3. METODO

3.1. ALCANCE DEL ESTUDIO

El presente estudio se centró en la calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco valorando los tres aspectos abordados por Donabedian respecto a la estructura, el proceso y los resultados, modelo en el cual se basó nuestro instrumento y que ha sido usado muchas veces considerado en investigaciones anteriores y por el ministerio de salud (MINSA).

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de investigación fue:

- Descriptivo: porque describió las características a estudiar, limitándose a observar lo que ocurre sin buscar una explicación.
- Transversal: porque se hizo en un punto específico de tiempo.
- Prospectivo: ya que los datos obtenidos en el presente fueron analizados transcurrido un determinado tiempo.
- Observacional: ya que solo nos limitamos a la observación y registro.



3.3. POBLACION

Estuvo constituida por 400 pacientes asistentes a la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.

3.4. MUESTRA

Estuvo constituida por 200 pacientes que recibieron atención odontológica en las diferentes áreas de la clínica durante el semestre 2018 I. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia considerándose 25 pacientes por cada área de atención considerándose, que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

3.4.1. CRITERIOS DE SELECCIÓN

El presente trabajo de investigación considero los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pacientes con mayoría de edad que deseen participar de la investigación.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes ingresantes y reingresantes a la Clínica Luis Vallejo Santoni.
- Pacientes con más de una cita de atención.

Criterios de exclusión

- Pacientes irregulares en su tratamiento.



- Pacientes que asisten por primera vez.
- Pacientes que no deseen participar.
- Pacientes menores de edad.

3.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica usada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario basado en el modelo de Donabedian. Se utilizó dicho instrumento debido a que es un modelo maestro y muy utilizado para investigaciones sobre la calidad de atención en servicios, el modelo de Donabedian mide tres dimensiones (estructura, proceso y resultado) a través de diez estándares establecidos, de los cuales nosotros para nuestros fines tomamos solo 9 estándares:

- Oportunidad, se identifica con una respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.
- Seguridad, condiciones del establecimiento que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.
- Eficacia, uso correcto de normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.
- Accesibilidad, condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- Integralidad, acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- Trabajo en equipo, complementan capacidades y desarrollan potencialidades para el logro de resultados.



- Respeto al usuario, consideración a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales.
- Información completa, identificada con la provisión de contenidos veraces, oportunos y entendibles por las personas o público que le permite tomar decisiones sobre su salud.
- Satisfacción del usuario, referido al balance favorable entre lo que se espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos.²¹

El instrumento de la recolección de datos consta de dos partes:

1. Datos generales: Consignando edad, género, financiamiento y área de atención.
2. Datos específicos: Percepciones del usuario consto de 16 preguntas, divididas en 9 estándares:

- Oportunidad: Pregunta número 1
- Seguridad: Pregunta número 2 y 4
- Eficacia: Pregunta número 9
- Accesibilidad: Pregunta número 5 y 16
- Integralidad: Pregunta número 6 al 8
- Trabajo en equipo: Pregunta número 3
- Respeto al usuario: Pregunta número 11 y 15
- Información completa: Pregunta número 12 y 13
- Satisfacción del usuario: Pregunta número 10 y 14

Previamente a la recolección de datos, se obtuvieron los permisos pertinentes del Director de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni así como el consentimiento informado de los pacientes a quienes se les explico el procedimiento y la finalidad del trabajo para que así accedieran voluntariamente a participar del estudio y firmen el consentimiento informado.

**1º Fase: Prueba piloto:**

Se realizó una prueba con 5 encuestas para indagar acerca de la aceptación del instrumento y poder evidenciar dificultades en su desarrollo.

2º Fase: Aplicación del instrumento:

Se aplicó el instrumento a través de una encuesta, la cual abordó a los pacientes con un cuestionario dividido en dos partes:

- Primera parte: Donde van consignados los datos como edad, sexo, financiamiento y área de atención.
- Segunda parte: Constó de 16 preguntas divididas en 9 subdimensiones, cada una con cinco alternativas basadas en la escala de Likert, catalogando cada respuesta como:
 - Totalmente en desacuerdo
 - Desacuerdo
 - Regular
 - De acuerdo
 - Totalmente de acuerdo

Para la determinación de la calidad de atención las respuestas obtenidas a partir de la escala de Likert, se agruparon en tres valores de expresión final:

1. Totalmente en desacuerdo y desacuerdo = Malo
2. Regular = Regular
3. De acuerdo y totalmente de acuerdo = Bueno.



3.6. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

La validez y confiabilidad del instrumento se realizó por el juicio de tres expertos, los cuales analizaron el cuestionario y su construcción.

3.7. PLAN DE ANALISIS DE DATOS

Una vez obtenidos los resultados estos fueron vaciados y procesados mediante la hoja de cálculo y SPSS v21, mediante estadística descriptiva, obteniéndose tablas de frecuencia y porcentajes.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

RESULTADOS

CUADRO N° 1

DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES SEGÚN SEXO ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I


SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
 FEMENINO	115	57.5%
MASCULINO	85	42.5%
Total	200	100.0%

Tabla N° 1 Fuente: matriz de datos

Interpretación: El estudio demostró que el sexo femenino fue el más atendido en la clínica estomatológica, con un 57.5% frente al sexo masculino que estuvo representado por un 42.5%

CUADRO N° 3

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA EDAD DE PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18-28 AÑOS	61	30.5%
29-39 AÑOS	31	15.5%
40-50 AÑOS	53	26.5%
51-60 AÑOS	55	27.5%
Total	200	100.0%

Tabla N° 3 Fuente: matriz de datos

Interpretación: El estudio demostró que del 100% de los usuarios atendidos en la Clínica Estomatológica, los porcentajes correspondieron al 30.5% que representan al rango etario de 18 a 28 años seguido de un 27.5% correspondiente al rango etario de 51 a 60 años; registrando menores atenciones los comprendidos en el rango etario de 29 a 39 años con un 15.5%

CUADRO N° 2

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN SEXO EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

CALIDAD PERCIBIDA	SEXO				Total	
	FEMENINO		MASCULINO			
	N	%	N	%	N	%
BUENO	88	44.0%	69	34.5%	157	78.5%
REGULAR	27	13.5%	16	8.0%	43	21.5%
MALO	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	115	57.5%	85	42.5%	200	100.0%

Tabla N° 2 : $p=0.429$ Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de calidad por sexo, el femenino catalogo como buena la calidad de atención con un 44% frente a lo expresado por el sexo masculino con un 34.5%; así mismo expresaron como regular la atención recibida un 13.5% de mujeres frente a un 8% de varones encuestados.

CUADRO N° 4

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN EDAD EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

CALIDAD PERCIBIDA	EDAD								Total	
	18-28 AÑOS		29-39 AÑOS		40-50 AÑOS		51-60 AÑOS			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
BUENO	44	22.0%	25	12.5%	41	20.5%	47	23.5%	157	78.5%
REGULAR	17	8.5%	6	3.0%	12	6.0%	8	4.0%	43	21.5%
MALO	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	61	30.5%	31	15.5%	53	26.5%	55	27.5%	200	100.0%

Tabla N° 4 p=0.366

Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de calidad en los diferentes rangos etarios se obtuvo que los pacientes comprendidos entre los 51 a 60 años la percibieron como buena con un 23.5% mientras que un 8.55 de los pacientes comprendidos entre los 18 y 28 años consideraron regular la calidad de atención, como valores máximos y mínimo respectivamente.

CUADRO N° 5

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LAS AREAS MAS
VISITADAS POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA
DEL CUSCO, 2018 – I**

AREA DE ATENCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
→ DIAGNOSTICO POR IMAGENES	33	16.5%
ORTODONCIA	21	10.5%
ODONTOPEDIATRIA	10	5.0%
CIRUGIA	21	10.5%
PERIODONCIA	15	7.5%
→ OPERATORIA	42	21.0%
PROSTODONCIA	27	13.5%
→ ENDODONCIA	31	15.5%
Total	200	100.0%

Tabla N° 5 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Los resultados mostraron que las áreas que registran mayor número de pacientes atendidos fueron las áreas de Operatoria con un 21.0%, diagnóstico por imágenes con un 16.5% y endodoncia con un 15.5%

CUADRO N° 6

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN AREA DE SERVICIO EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

AREA DE SERVICIO	MEDIA CALIDAD (Agrupada)				Total	
	REGULAR		BUENO			
	N	%	N	%	N	%
DIAGNOSTICO POR IMAGENES	0	0.0%	33	16.5%	33	16.5%
ORTODONCIA	0	0.0%	21	10.5%	21	10.5%
ODONTOPEDIATRIA	0	0.0%	10	5.0%	10	5.0%
CIRUGIA	0	0.0%	21	10.5%	21	10.5%
PERIODONCIA	5	2.5%	10	5.0%	15	7.5%
OPERATORIA	11	5.5%	31	15.5%	42	21.0%
PROSTODONCIA	0	0.0%	27	13.5%	27	13.5%
ENDODONCIA	27	13.5%	4	2.0%	31	15.5%
Total	43	21.5%	157	78.5%	200	100.0%

Tabla N° 6 p=0.000

Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad percibida según el área de atención esta fue catalogada como buena para las áreas de Diagnóstico por imágenes con un 16.5%, Operatoria con un 15.5% y Prostodoncia con un 13.5% y catalogándose como regular la atención recibida en las áreas de Endodoncia con un 13.5% Periodoncia con un 2.5%.

CUADRO N° 7

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE
FINANCIAMIENTO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA
DEL CUSCO, 2018 – I**

FINACIAMIENTO	Frecuencia	Porcentaje
AUTOFINACIADO	82	41.0%
FINANCIAMIENTO PARCIAL	42	21.0%
NO AUTOFINANCIADO	76	38.0%
Total	200	100.0%

Tabla N° 7 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Los resultados mostraron que los pacientes que obtiene tratamiento en la clínica estomatológica generalmente autofinancian su atención demostrando un porcentaje del 41.0% respecto al financiamiento parcial con un 21%

CUADRO N° 8

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN FINANCIAMIENTO EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

CALIDAD PERCIBIDA	FINANCIAMIENTO						Total	
	AUTOFINANCIADO		NO AUTOFINANCIADO		FINANCIAMIENTO PARCIAL			
	N	%	N	%	N	%	N	%
BUENO	55	27.5%	60	30.0%	42	21.0%	157	78.5%
REGULAR	27	13.5%	16	8.0%	0	0.0%	43	21.5%
MALO	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	82	41.0%	76	38.0%	42	21.0%	200	100.0%

Tabla N° 8 p=0.000

Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de calidad en relación al financiamiento los pacientes que corrieron con el costo de sus tratamientos indicaron que fue buena la calidad con un 30%, esto podría traslucir una relación aceptable entre costo: tratamiento brindado en la clínica.

CUADRO N° 9

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE
ESTRUCTURA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA
DEL CUSCO, 2018 – I**

ESTRUCTURA	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	158	79.0%
REGULAR	42	21.0%
MALO	0	0.0%
Total	200	100.0

Tabla N° 9 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la estructura en general, el 79% de los encuestados se inclinaron por una buena percepción de la calidad.

CUADRO N° 10

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA
SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN ESTRUCTURA EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

ITEMS ESTRUCTURA	CATEGORÍA											
	totalmente desacuerdo		desacuerdo		regular		de acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1. Los instrumentos, materiales y equipos fueron suficientes durante su atención en la clínica.	0	0.0%	0	0.0%	37	18.5%	74	37.0%	89	44.5%	200	100.0%
2. La clínica cuenta con servicios de agua y desagüe, servicios higiénicos bien distribuidos y adecuadamente presentados.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	102	51.0%	98	49.0%	200	100.0%
4. El acceso a la clínica es fácil y con las medidas de seguridad pertinentes	0	0.0%	0	0.0%	5	2.5%	95	47.5%	100	50.0%	200	100.0%

Tabla N° 10 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la calidad percibida por los pacientes en relación a la estructura el 44.5% está totalmente de acuerdo con la calidad percibida respecto al equipamiento, el 51% indica que está de acuerdo con la distribución de los servicios higiénicos y un 50% percibe que está de acuerdo con el acceso a la clínica y las medidas de seguridad expresando en general para la dimensión estructura una percepción de buena calidad.

CUADRO N° 11

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE PROCESO
EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

PROCESO	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	163	81.5%
REGULAR	37	18.5%
MALO	0	0.0%
Total	200	100.0%

Tabla N° 11 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad de atención percibida durante el proceso de atención se observa que el 81.5% de encuestados expresaron que la calidad es buena.

CUADRO N° 12

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA
SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN PROCESO EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

ITEMS DIMENSIÓN PROCESO	CATEGORÍA											
	totalmente desacuerdo		desacuerdo		regular		de acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
3. El personal de la clínica (operadores) tiene una adecuada atención tanto individual como colectivamente.	11	5.5%	11	5.5%	0	0.0%	68	34.0%	110	55.0%	200	100.0%
5. Los costos de los servicios brindados en la clínica son accesibles y de acuerdo a su economía.	0	0.0%	0	0.0%	27	13.5%	74	37.0%	99	49.5%	200	100.0%
6. El personal de la clínica es amable y se muestra interesado en la recuperación y preservación de su salud bucal.	0	0.0%	0	0.0%	11	5.5%	80	40.0%	109	54.5%	200	100.0%
7. El personal de la clínica le ha explicado que existen medidas para evitar las enfermedades bucodentales.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	69	34.5%	131	65.5%	200	100.0%
8. Lo explicado sobre las medidas y tratamientos preventivos fueron suficientemente claros.	0	0.0%	16	8.0%	32	16.0%	102	51.0%	50	25.0%	200	100.0%
9. Esta Ud. satisfecho con las curaciones y/o prótesis, puentes (atención rehabilitadora) recibidas en la clínica.	0	0.0%	0	0.0%	43	21.5%	101	50.5%	56	28.0%	200	100.0%
11. El personal de salud es atento con usted.	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	116	58.0%	84	42.0%	200	100.0%
15. Ud. Cree que el tiempo de espera es el adecuado.	0	0.0%	0	0.0%	20	10.0%	133	66.5%	47	23.5%	200	100.0%
16. Esta Ud. Satisfecho con la distancia que debe recorrer para ser atendido en la clínica.	15	7.5%	0	0.0%	43	21.5%	62	31.0%	80	40.0%	200	100.0%

Tabla N° 12 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: La percepción de la calidad respecto a la dimensión proceso muestra que los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en los ítems correspondientes a atención individual como colectiva con un 55.0%, costos con un 49.5%, medidas de preservación y recuperación de la salud con un 54.5%, medidas para evitar enfermedades bucodentales con un 65.5% y tiempo de espera con un 40.5%. En tanto se mostraron de acuerdo respecto a la claridad de la explicación sobre tratamientos preventivos con un 51%, satisfacción con la atención rehabilitadora 50.5%, cordialidad con un 58% y tiempo de espera con 66.5%

CUADRO N° 13

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN RESULTADO
EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

RESULTADOS	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	179	89.5%
REGULAR	21	10.5%
MALO	0	0.0%
Total	200	100.0%

Tabla N° 13 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos durante la atención, el 89.5% de los encuestados indicaron que fue buena la atención, los servicios y tratamientos brindados.

CUADRO N° 14

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA
SEGÚN LOS ITEMS DE LA DIMENSIÓN RESULTADO EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

ITEMS DE LA DIMENSIÓN RESULTADO	CATEGORÍA											
	totalmente desacuerdo		desacuerdo		regular		de acuerdo		totalmente de acuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
10. Esta Ud. satisfecho con la atención recibida en la clínica.	0	0.0%	0	0.0%	16	8.0%	107	53.5%	77	38.5%	200	100.0%
12. Puede Ud. entender la información sobre su tratamiento recibido.	0	0.0%	0	0.0%	5	2.5%	80	40.0%	115	57.5%	200	100.0%
13. Al momento de la atención odontológica le brindaron información clara y precisa respecto a su diagnóstico y plan de tratamiento necesarios.	0	0.0%	0	0.0%	43	21.5%	80	40.0%	77	38.5%	200	100.0%
14. Ud. está satisfecho con los tratamientos en la clínica.	0	0.0%	0	0.0%	33	16.5%	89	44.5%	78	39.0%	200	100.0%

Tabla N° 14 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad de atención percibida en relación a los resultados obtenidos, se demostró que un 53.5% está de acuerdo con la atención recibida, un 57.5% está totalmente de acuerdo con la información recibida de su tratamiento, un 40% está de acuerdo con la información brindada respecto a su diagnóstico y plan de tratamiento necesarios al momento de la atención, mientras que un 44.5% está de acuerdo con los tratamientos recibidos indicando satisfacción; indicando como buena la percepción de calidad de atención brindada.

CUADRO N° 15

**CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA SEGÚN DIMENSIONES EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 - I**

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN DIMENSIONES			
	Bueno	Regular	Malo
Estructura	79.0%	21%	0.0%
Proceso	81.5%	18.5%	0.0%
Resultado	89.5%	10.5%	0.0%

Tabla N° 15 Fuente: cuadros de resultado

Interpretación: Respecto a la calidad de atención percibida en relación a las dimensiones, se demostró que la calidad de atención según cada dimensión se catalogó como buena en estructura con un 79.0%, en proceso con un 81.5% y resultado 89.5% y como regular en estructura en un 21.0%, proceso en un 18.5% y resultado con un 10.5%.

CUADRO N° 16

**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD
ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I**

CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA	Frecuencia	Porcentaje
BUENO	157	78.5%
REGULAR	43	21.5%
MALO	0	0.0%
Total	200	100.0

Tabla N° 15 Fuente: matriz de datos

Interpretación: El estudio demostró que la calidad percibida por los pacientes respecto a la atención fue buena con un porcentaje del 78.5%



CAPITULO V

DISCUSIÓN

- Díaz y Yañez en su investigación realizada en un servicio de cirugía maxilofacial encontró que los pacientes quedaron satisfechos con 3 de las 5 dimensiones analizadas, los atributos con los cuales se sintieron insatisfechos correspondieron a las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta, con las puntuaciones promedio más bajas. En nuestro estudio, en contraste se halla que los pacientes perciben la calidad de servicio con respecto a estructura como “bueno” con un 79%, así mismo en la dimensión de procesos se encuentra una percepción de calidad por parte de los pacientes como “bueno” con un resultado del 81.5% del total de pacientes encuestados.
- Sarrazola-Moncada y cols en su investigación realizada en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia encontró que el 68% consultó para prótesis fija siendo así el área con mayor concurrencia, y el área con menor concurrencia representado con 1,1% para blanqueamiento dental. El 100% de la población atendida informa que recibió buen trato del estudiante, el profesor y el auxiliar de clínica. Todos los pacientes consideraron que fue solucionado su motivo de consulta. La opinión de los pacientes respecto a las instalaciones físicas fue buena en general para la higiene e iluminación (97%), el orden (96%) y la ventilación (83%). La privacidad fue el único factor evaluado como malo (3,2%). En el presente estudio se encontró diferencias con respecto a la edad promedio ya que fue de 23.5 ± 5 años. De igual forma se encontró



diferencia con respecto al área de atención con mayor concurrencia ya que el 21.0% fue atendido en el servicio de operatoria y un 10.5% en el servicio de ortodoncia, como también un 10.5% en el servicio de cirugía, siendo las áreas menos frecuentados. A diferencia del buen trato el presente estudio encontró similitudes ya que el 78% de la población atendida informa que recibió buen trato como también se halló similitudes sobre la opinión de los pacientes con respecto a las instalaciones físicas ya que su calificación fue determinada como buena representando un 79%.

- Taiwo y cols en su estudio en un hospital nigeriano encontró que la mayor percepción fue (4.34+-0.71) para el apoyo, mientras que la calidad fue menos percibida (3.73+-0.86). En general, entre las 5 dimensiones de calidad, hubo brechas de calidad estadísticamente significativas en la seguridad ($p=.0001$) y tangibles ($p=.0006$). Este estudio mostro que es necesario prestar mayor atención a la seguridad, tangibles y dimensiones de fiabilidad de la calidad del servicio para mejorar la percepción del paciente. Los resultados del presente estudio difieren a la calidad percibida por los pacientes atendidos ya que en contraste muestran un grado de satisfacción alto con una representación de un 78.5% y con respecto a los resultados de estructura se encontró respuestas positivas de percepción de calidad con un 89.5% y 79% respectivamente.
- Chiclla en su estudio en el centro materno infantil de Buenos Aires de Villa encontró que en cuanto al área de atención con mayor concurrencia fue operatoria con un 47.6% y los áreas con menor concurrencia fueron odontopediatría y endodoncia, ambos representados con un 2.8%, con respecto a la percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos fueron según la escala de Likert “De acuerdo” en las Dimensiones Confiabilidad y Seguridad, no obstante, se obtuvo “Regular” dentro de las preguntas de la Dimensión Tangibilidad, Dimensión Capacidad de respuesta y de la Dimensión Empatía. En el



presente estudio se encontró una similitud con respecto al área de atención con mayor concurrencia ya que en ambos estudios se identifica al área de operatoria como tal, en contraste el área de menor concurrencia se identificó que es el área de ortodoncia. Así también se encuentran diferencias en el presente estudio en lo que concierne a la dimensión tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía ya que en las dimensiones de estructura y procesos se encontró a la calidad de atención percibida como buena con un porcentaje de 79% y 81.5% respectivamente, variando las respuestas correspondientes entre "De acuerdo" y Totalmente de acuerdo" alternadamente.

- Rodríguez en su investigación realizada en una clínica odontológica universitaria de Lima se encuentra que la percepción global de la calidad es regular con un 71.4%, el 27.1% la percibe como buena y un porcentaje de 1.4% como mala. En el presente estudio se encuentran diferencias ya que la percepción global de la calidad es buena con un 78.5% regular con un 21.5% y como mala en un 0.0%.
- Córdova-Sotomayor y cols en su investigación realizada en la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres de Chiclayo se determinó que, en cuanto a la calidez en la atención, respecto a la amabilidad y cortesía el 38.3%, 58.3% y 3.3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la explicación del procedimiento el 30%, 66.7% y 3.3% de los encuestados calificaron como excelente, buena, y regular la satisfacción percibida respectivamente y respecto a la comunicación y la confianza con el estudiante de odontología el 30%, 68.3% y 1.7% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente en cuanto a la calidad en la atención, respecto al tiempo de espera el 25%, 55% y 20% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la solución del problema el 31.7%,



66.7% y 1.7% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; respecto a la duración del tratamiento el 15%, 79%, 13.3% y el 1.7% de los encuestados calificaron como excelente, buena, regular y mala la satisfacción percibida respectivamente, respecto a la condición de la infraestructura de la clínica el 30%, 66.7%, 1.7% y el 1.7% de los encuestados calificaron como excelente, buena, regular y mala la satisfacción percibida respectivamente y respecto a la percepción de la calidad de atención el 21.7%, 75% y 3.3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente, en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% de los pacientes lo calificaron como buena y el 23.2% como regular. Los resultados del presente estudio se encontró similitud con respecto a la dimensión de estructura se encuentra que la calidad percibida es buena con un 79%, con respecto a la dimensión de proceso se halló como bueno con un 81.5%, con respecto a la dimensión de resultados se determinó como bueno con un 81.5% y finalmente con respecto a resultado se halló como bueno con un 89.5%.

- Chávez en su investigación realizada en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres de Lima encontró que en el indicador confiabilidad se obtuvo una media de 6.72, en el indicador responsabilidad se halló una media de 6.73, con respecto al indicador seguridad se halló una media de 6.58, con respecto al indicador empatía se halló una media de 6.76 y finalmente con respecto a bienes tangibles se determinó una media máxima de 6.90 aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos con un valor de extremadamente bueno. Los resultados del presente estudio concuerdan con lo antes mencionado evidenciando similitud con respecto a la dimensión de estructura se encuentra que la calidad percibida es buena con un 79%, con respecto a la dimensión de proceso se halló como bueno con un 81.5%, con respecto



a la dimensión de resultados se determinó como bueno con un 81.5% y finalmente con respecto a resultado se halló como bueno con un 89.5%.

- Herencia en su investigación realizada en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y el centro de salud Oropesa encontró que, con respecto al aspecto tangible se halló como excelente con un 78.3% con respecto a la dimensión empatía se determinó que los pacientes calificaron como excelente en un porcentaje de 46.75% y solo el 1.1% la percepción fue muy mala, con respecto al indicador seguridad se determinó como muy mala en un 13% y excelente en un 35.9%, con respecto al indicador fiabilidad fue como buena, muy buena y excelente en mayor porcentaje, con respecto al indicador capacidad de respuesta se determinó como pésima en un 1.2% y muy buena en un 46.75% todo lo mencionado solo fue concerniente a la clínica Luis Vallejos Santoni. En el presente estudio se encontró similitudes con respecto a la dimensión de estructura ya que se halla la calidad percibida como buena con un 79%, con respecto a la dimensión de proceso se halló como bueno con un 81.5%, con respecto a la dimensión de resultados se determinó como bueno con un 81.5% y finalmente con respecto a resultado se halló como bueno con un 89.5%.



CONCLUSIONES

1. En la percepción global respecto a la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica Luis Vallejos Santoni, se concluye que fue una percepción catalogada como buena con un 78.5%.
2. Según la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni con respecto a la estructura se determinó que un 79% lo percibía como de buena calidad.
3. Según la percepción de los pacientes con respecto a edad, sexo, financiamiento y área de atención atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, cada uno de los aspectos evaluados demostraron que la percepción fue de buena calidad, siendo el sexo masculino con un 44% el que catalogo como buena calidad su atención, la calidad percibida como buena fue evidenciada en el rango etario de 51 a 60 años y los pacientes no autofinanciados expresaron que la calidad de atención fue buena con un 30%; este último es un dato importante ya que los pacientes que cubren sus gastos de atención se sienten conformes con la atención recibida. El área percibida con mejor calidad de atención fue la de Operatoria con un 21% seguida del área de Diagnóstico por imágenes con un 16.5%.
4. Según la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes con respecto a los procesos de atención en la clínica estomatológica Luis



Vallejos Santoni se encontró que la percepción en general es buena con un 81.5%, siendo los porcentajes más altos para explicación de medidas preventivas con un 65.5% e información sobre tratamiento recibido con un 57.5% correspondiente a la categoría totalmente de acuerdo.

5. Según la percepción de la calidad de servicio recibido por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, respecto a los resultados de tratamientos obtenidos se evidencia en forma global que un 89.5% percibe los resultados como de buena calidad, siendo los porcentajes más altos para satisfacción con la atención recibida y cordialidad con un 53.5% y 58% respectivamente correspondientes a la categoría de acuerdo.



SUGERENCIAS

1. Se sugiere al director de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni conservar la buena calidad de atención brindada por los estudiantes de pregrado para lograr la calidad total en la atención mediante una evaluación continua de la percepción de nuestros pacientes y una evaluación continua del desempeño de los recursos humanos.
2. Al director de la clínica Luis Vallejos Santoni gestionar la inclusión en la norma para que se pueda controlar la puntualidad de los operadores al momento de citar a sus pacientes a una hora prudente para así reducir los tiempos de espera para lograr una atención odontológica de mayor calidad.
3. También se sugiere al director de clínica aumentar las áreas con profesionales que pertenezcan al área de especialidad para asegurar la atención de calidad.
4. Se sugiere a las autoridades de la escuela profesional seguir mejorando el rendimiento académico y llegar a la excelencia para que así los estudiantes que entren a clínica puedan seguir brindando una atención de calidad.
5. Se sugiere a los jóvenes estudiantes realizar nuevas investigaciones que puedan profundizar y proporcionar datos actualizados sobre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en la clínica estomatológica de forma regular no solo considerando semestres parciales o totales sino un estudio que abarque la totalidad de los pacientes atendidos durante el año.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Capote-Femenías J, Peña-Rosell A. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. Medisur [revista en Internet]. 2018 [citado 2018 Mar 26]; 16(1): [aprox. 9 p.]. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3754>
2. Díaz JM, Yáñez Y. Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. MEDISAN [Internet]. 2017 Feb [citado 2018 Mar 25]; 21(2): 174-180. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017000200007&lng=es.
3. Sarrazola-Moncada ÁM, Castaño-Tabares ME, Sánchez-Upegui A, García-Moreno MA, Arévalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23):57-62. DOI: 10.16925/od.v12i23.1378
4. Taiwo E., Ayodele B., Ejije L., Ayoola N. Evaluacion de la calidad del servicio de cuidado dental de los pacientes en un hospital nigeriano. Sciedu Press. Journal of Hospital Administration. 2014. Vol. 3 N° 6. Disponible en <http://www.sciedu.ca/jha> DOI: 10.5430/jha.v3n6p20
5. Chiclla AC. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del centro materno infantil Buenos Aires de Villa durante el año 2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad Privada San Juan Bautista; 2017.
6. Rodríguez MC. Factores de influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. Rev. Científica Alas Peruanas. Vol. 3, Núm. 1 (2016) DOI: <http://dx.doi.org/10.21503/sd.v3i1.1332>
7. Córdova-Sotomayor D., Fernández-Guevara Y., Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martin De Porres. Chiclayo, 2015. KIRU. 2016; 13(2): 133-137.
8. Chávez-Rivas CA. Calidad de atención del servicio de odontología de la universidad de San Martin de Porres, Lima 2016. [Tesis para optar el grado de maestría en Medicina con mención en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad San Martin de Porres; 2016.
9. ISO 9001 Calidad. Sistemas de gestión de calidad según ISO 9000. (internet) 2018 (citado 2018 Mar 25). Disponible en <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
10. Informática médica. ¿Qué es la calidad? Diplomado a distancia. (internet) 2018. (citado 2018 Mar 25) Disponible en



- <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>
11. Midzuaray A. Manual de Terapéutica. Servicio de Medicina Pro Vida. Editorial Médica. Lima. 1998.
 12. Pinkham JR. Odontología Pediátrica. Editorial Interamericana Mc Graw-Hill; México DF. 1991.
 13. Gurnick D, Twan M. Evaluating health care programs and systems. An epidemiologic perspective. Epidemiology and the delivery of health care services: methods and applications-Chicago. Rush University 1995; 79-83
 14. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
 15. Climent S. Los costes de calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas en la norma ISO 9000 de la CV. Servicio de publicaciones. Universitat de Valencia. (internet) septiembre 2003. (citado 2018 Mar 25) Disponible en http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/1_conceptos/1_conceptos.htm
 16. Moreno W, Sánchez C, Orozco L, Álvarez A. La calidad de la atención en el servicio odontológico. Factores que la determinan. Rev. Odontología actual vol. 5 No59 (9) México 2007
 17. Gurnick D, Twan M. Evaluating health care programs and systems. An epidemiologic perspective. Epidemiology and the delivery of health care services: methods and applications-Chicago. Rush University 1995; 79-83
 18. Blumenthal D, Epstein AM. Quality of health care. Part 6: The role of physicians in the future of quality management. NEJM 1996; 335; 1328-31.
 19. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud / Ministerio de Salud. Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud. Dirección General de Prestaciones de Salud. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud; 2016.
 20. Diógenes MA. 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.
 21. Jacinto JL. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.



22. Valencia JC. Calidad del servicio percibido por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del cusco (tesis de maestría) Cusco: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
23. Herencia V. Calidad en la atención odontológica de los pacientes de 18 a 59 años de edad atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y el Servicio de Odontología de Centro de Salud Oropesa – Cusco, 2017. (tesis para optar el título profesional de cirujano dentista). Cusco: Universidad Andina del Cusco. 2017
24. Reglamento de la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni. Escuela Profesional de Estomatología. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Andina del Cusco. Cusco.2018



ANEXOS



A. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	
<p>Problema general.</p> <p>¿Cuál será la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I?</p> <p>Problemas específicos.</p> <p>¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes según edad, genero, financiamiento y área de atención atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Valorar la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes según edad, genero, financiamiento y área de atención atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni -</p>		<p>Variable:</p> <p>Percepción de la calidad de atención en la clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I</p> <p>Variables intervinientes:</p> <p>Edad, sexo, área de atención y tipo de financiamiento.</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo: porque describirá las características a estudiar, limitándose a observar lo que ocurre sin buscar una explicación.</p> <p>Transversal: porque es en un punto específico de tiempo.</p> <p>Prospectivo: ya que los datos obtenidos en el presente serán analizados transcurrido un determinado tiempo.</p>	
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>No experimental – observacional.</p>					



<p>¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a las características de infraestructura?</p> <p>¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes con respecto a los procesos de atención en la</p>	<p>Universidad Andina del Cusco, 2018 – I</p> <p>Demostrar la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a la infraestructura.</p> <p>Interpretar la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes con respecto a los procesos de</p>			<p>Observacional: ya que solo nos limitaremos a la observación y registro.</p>	
				<p>POBLACIÓN</p> <p>Estará constituida por 200 pacientes asistentes a la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco.</p>	<p>MUESTRA</p> <p>Estará constituida por 200 pacientes que recibieron atención odontológica en las diferentes áreas de la clínica durante el semestre 2018 I. El muestreo será no probabilístico por conveniencia considerándose 25 pacientes por cada área de atención que cumplieran los criterios de inclusión y exclusión, considerándose 8 áreas de atención.</p>



<p>clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I?</p> <p>¿Cuál será la percepción de la calidad de servicio recibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a los resultados de tratamientos obtenidos?</p>	<p>atención en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I</p> <p>Indicar la percepción de la calidad de servicio recibido por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I con respecto a los resultados de tratamientos obtenidos</p>			<p>TIPO DE MUESTREO</p> <p>No probabilístico</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> <p>ANALISIS ESTADISTICO</p> <p>Descriptivo</p>
---	---	--	--	---

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

JUICIO DE EXPERTOS

"CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I"

Investigadora: Livia Abigail Peñaloza Salas

Indicación: Señor especialista, marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 al 5 donde:

1. Muy poco	2. Poco	3. Regular	4. Aceptable	5. Muy aceptable
-------------	---------	------------	--------------	------------------

RECOMENDACIONES

Nro.	ITEMS	Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	La investigación contribuye al problema identificado en el proyecto de tesis.					X
2	Considera usted que los resultados que se alcancen en el proyecto contribuirán a determinar las calidad de servicio percibida de los pacientes atendidos en la clínica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I					X
3	Considera usted que las preguntas realizadas en el cuestionario son las más adecuadas.					X
4	El instrumento de investigación conduce al investigador a un reporte apropiado de los datos					X
5	El instrumento de investigación permite obtener datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.					X

Nombre y apellido: *Edgardo Guillermo Rivera Medina*
Fecha: *24 de Abril del 2018*

Firma y sello:

Edgardo Rivera Medina



FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
JUICIO DE EXPERTOS

"CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI - UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 - I"

Investigadora: Livia Abigail Peñaloza Salas

Indicación: Señor especialista, marque con un aspa (x) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 al 5 donde:

- 1. Muy poco 2. Poco 3. Regular 4. Aceptable 5. Muy aceptable

RECOMENDACIONES

Table with 5 rows and 6 columns (Nro., ITEMS, and Puntuación 1-5). Row 1: 'La investigación contribuye al problema identificado en el proyecto de tesis.' (5). Row 2: 'Considera usted que los resultados que se alcancen en el proyecto contribuirán a determinar la calidad de servicio percibida de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni - Universidad Andina del Cusco, 2018 - I' (4). Row 3: 'Considera usted que las preguntas realizadas en el cuestionario son las más adecuadas.' (5). Row 4: 'El instrumento de investigación conduce al investigador a un reporte apropiado de los datos' (5). Row 5: 'El instrumento de investigación permite obtener datos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto.' (5).

Nombre y apellido: Mgr. VILMA VILMA GAMERO HUASCAYAS

Fecha: 01/24/04/18

Firma y sello: [Handwritten signature] CLIES - UAC V. GAMERO COP 16698



Anexo nº 1

Sr:

Dr. Alhi Jordán Herrera Osorio

DIRECTOR CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI

Universidad Andina del Cusco

**SOLICITO: PERMISO PARA
REALIZAR APLICACIÓN
DE CUESTIONARIO
EN INSTALACIONES DE
LA CLINICA ESTOMATOLOGICA
LUIS VALLEJOS SANTONI**

Yo, Livia Abigail Peñaloza Salas, identificada con DNI nº 73583036, estudiante de la escuela profesional de Estomatología con el debido respeto me presento ante Ud. y expongo.

Que estando realizando mi proyecto de investigación y desarrollando mi tesis intitulada CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 - l pido a Ud. considerar mi solicitud para poder realizar el cuestionario con los pacientes asistentes a la clínica y así obtener los datos correspondientes para la elaboración, ejecución y defensa de mi tesis; haciendo de su conocimiento que dicho procedimiento será bajo pleno consentimiento informado y no comprometerá la salud física ni emocional de los involucrados.

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud e indicar se me brinde las facilidades para la recolección de los datos.

Agradeciendo anticipadamente su respuesta y segura de obtener la aceptación, me despido de Ud. no sin antes reiterarle mis más altas muestra de estima y consideración personal.

Atentamente





UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

"CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI"

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"



CARTA DE AUTORIZACION N° 007

EL DIRECTOR DE LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA "LUIS VALLEJOS SANTONI" DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

AUTORIZA:

Al (las) señor (ra, itas); **LIVIA ABIGAIL PEÑALOZA SALAS**, estudiante de la Escuela Profesional de Estomatología de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Andina del Cusco, acceder a las instalaciones de la Clínica Estomatológica "Luis Vallejos Santoni" para realizar un cuestionario a los pacientes asistentes y así obtener los datos correspondientes para la elaboración, ejecución y defensa del proyecto de tesis titulado "**CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI- UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 - I**". Se solicita dejar una copia del resultado del mencionado trabajo de investigación en Secretaría de CLIES.

Cusco, 24 de Abril del 2,018

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
CLINICA ESTOMATOLOGICA
"Luis Vallejos Santoni"



Mgt. Amil Jordan Herrera Osorio
DIRECTOR



Anexo nº 2:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

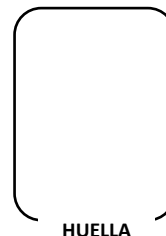
Estimado paciente, Ud. ha sido seleccionado para participar en el estudio intitulado **CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2018 – I** a ser realizado por mi persona: Livia Abigail Peñaloza Salas identificada con DNI nº73583036 egresada de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco. Mi deseo es evaluar la calidad de servicio que Ud. recibe y si Ud. se siente satisfecho con este, para así mejorar nuestra atención odontológica.

Su participación consistirá en llenar un cuestionario con preguntas dirigidas y respuestas múltiples que Ud. tendrá que marcar según su percepción y que refleje mejor su opinión. Los datos y los resultados obtenidos serán anónimos ya que serán codificados.; y una copia de esta ficha de consentimiento informado se le será entregada y podrá pedir información en cualquier momento durante el estudio.

Expresado lo anterior solicito brinde el consentimiento requerido, firmando en señal de aceptación.

Cusco, 24 de abril del 2018

FIRMA:



HUELLA



Anexo nº 3:

CUESTIONARIO

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCION

I. DATOS GENERALES:

SEXO: F M

EDAD:

AREA DE ATENCION

- Diagnóstico por imágenes.
- Ortodoncia
- Odontopediatría
- Cirugía
- Periodoncia
- Operatoria
- Prostodoncia
- Endodoncia

FINANCIAMIENTO DEL SERVICIO

- Autofinanciado
- No autofinanciado
- Financiamiento parcial

II. DATOS ESPECIFICOS:

Lea atentamente y marque con un aspa (X) solo una respuesta:

1. Los instrumentos, materiales y equipos fueron suficientes durante su atención en la clínica.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

2. La clínica cuenta con servicios de agua y desagüe, servicios higiénicos bien distribuidos y adecuadamente presentados.



1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

3. El personal de la clínica (operadores) tienen una adecuada atención tanto individual como colectivamente.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

4. El acceso a la clínica es fácil y con las medidas de seguridad pertinentes

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

5. Los costos de los servicios brindados en la clínica son accesibles y de acuerdo a su economía.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

6. El personal de la clínica es amable y se muestra interesado en la recuperación y preservación de su salud bucal.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

7. El personal de la clínica le ha explicado que existen medidas para evitar las enfermedades bucodentales.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

8. Lo explicado sobre las medidas y tratamientos preventivos fueron suficientemente claros.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

9. Esta Ud. satisfecho con las curaciones y/o prótesis, puentes (atención rehabilitadora) recibidas en la clínica.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

10. Esta Ud. satisfecho con la atención recibida en la clínica.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------



11. El personal de salud es atento con usted.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

12. Puede Ud. entender la información sobre su tratamiento recibido.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

13. Al momento de la atención odontológica le brindaron información clara y precisa respecto a su diagnóstico y plan de tratamiento necesarios.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

14. Ud. está satisfecho con los tratamientos en la clínica.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

15. Ud. Cree que el tiempo de espera es el adecuado.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

16. Esta Ud. Satisfecho con la distancia que debe recorrer para ser atendido en la clínica.

1. totalmente desacuerdo	2. desacuerdo	3. regular	4. de acuerdo	5. totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	------------	---------------	--------------------------

REGISTRO FOTOGRAFICO



**VISTA FRONTAL DE LA CLINICA LUIS VALLEJO
SANTONI**



SALA DE ESPERA



**PRIMER NIVEL DE LA CLINICA LUIS VALLEJO
SANTONI**



**SEGUNDO NIVEL DE LA CLINICA LUIS VALLEJO
SANTONI**



**AREA ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA LUIS
VALLEJO SANTONI**