



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE
ESTOMATOLOGÍA



NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LAS
DIMENSIONES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS
SERVICIOS BRINDADOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA "LUIS
VALLEJOS SANTONI" DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO SEMESTRE 2019 - II

Presentado por el
bachiller: Sr. Leo
Carlos Figueroa
Quispe.

Para optar al Título
Profesional De Cirujano
Dentista

Asesor: Mtro. Carlos
Máximo Tamayo Vargas

CUSCO – PERÚ

2021



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por darme la vida y la salud para poder haber concluido mi carrera satisfactoriamente y por siempre estar presente en mi vida

Agradezco a mi padre, Carlos Figueroa Campos, quien ha sido más que un padre para mí y junto a mi madre se encargaron de criarme y jamás me dejaron solo. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y de la entrega hacia la familia y hacia lo que más se ama en la vida, pero sobre todo gracias por siempre estar conmigo y asumir tu rol de padre con dedicación y entrega.

Agradezco a mi madre, Martha Quispe Urviola, por apoyarme en varias vivencias de mi vida, pero sobre todo en las más difíciles.

Agradezco a mi hermana, Lisbeth Tania Figueroa Quispe, también Odontóloga; por ser una de mis fuentes inspiradoras.

Agradezco a mi prestigiosa Universidad Andina del Cusco, de la cual me enamoré desde el primer día que ingresé de visita y desde ese momento sabía que yo tenía que formar parte de ella. Gracias por todos los conocimientos adquiridos, gracias a los profesores que me apoyaron durante todos estos años, gracias a mis compañeros quienes con el tiempo se volvieron amigos incondicionales. Ha sido una vida universitaria única y no cambiaría nada.

Agradezco a mis profesores quienes me inculcaron conocimientos teóricos de la carrera e hicieron de estos conocimientos parte de nuestra vida, aprendiendo así el valor de la salud bucal y sus cuidados. Agradezco especialmente a los profesores que me apoyaron con el desarrollo de mi tesis, gracias por su paciencia, atención y profesionalismo.

Con cariño y agradecimiento

Leo Carlos Figueroa Quispe



DEDICATORIA

A Dios ya que, si pude culminar mi carrera profesional, es gracias a él; que he alcanzado uno de los objetivos de mi vida y quiero dar las gracias de manera especial a las personas que me apoyaron y ayudaron a superar todos los obstáculos para lograrlo, con todo respeto dedico este triunfo.

A mi Madre y a mi Padre por darme la oportunidad de vivir, guiarme por la senda del bien, darme aliento para seguir adelante y no desfallecer frente a los problemas que se presentaban, mostrándome cómo encarar las dificultades sin perder nunca las esperanzas ni rendirme en el intento.



INDICE

AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
INDICE	
INDICE DE TABLAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	111
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.4. OBJETIVOS	14
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.5.1. RELEVANCIA CIENTÍFICA.....	15
1.5.2. RELEVANCIA SOCIAL	15
1.5.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS.....	15
1.5.4. ORIGINALIDAD.....	15
1.5.5. INTERÉS PERSONAL	16
1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6.1. LIMITACIONES BIBLIOGRÁFICAS	16
1.7. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.7.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL.....	16
1.7.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	17
1.8. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II	18
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	22
2.2. BASES TEÓRICAS	24



2.2.1.	CONCEPTO DE CALIDAD.....	24
2.2.2.	DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ESCALA SERVQUAL.	25
2.2.3.	CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	26
2.2.4.	CALIDAD DE SERVICIOS EN ODONTOLOGÍA.....	27
2.2.5.	COSTOS DE LA CALIDAD.....	28
2.2.6.	PERCEPCIÓN.....	29
2.2.7.	DIMENSIÓN.....	30
2.2.8.	EXPECTATIVA.....	31
2.2.9.	SATISFACCIÓN.....	31
2.2.10.	EFICACIA Y EFICIENCIA	32
2.2.11.	CALIDAD SEGÚN REGLAMENTO ISO	32
2.2.12.	RESPONSABILIDAD PROFESIONAL:.....	33
2.2.13.	ESCALA DE LIKERT	35
2.2.14.	CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI.....	36
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	39
2.4.	OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	40
2.1.1.	VARIABLE:.....	40
2.1.2.	CO VARIABLES.....	40
CAPÍTULO III		42
3.DISEÑO METODOLÓGICO		42
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
3.3.1.	POBLACIÓN	42
3.3.2.	MUESTRA.....	43
3.3.2.1.	CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	44
3.4.	RECURSOS.....	44
3.4.1.	RECURSOS MATERIALES.	44
3.4.2.	RECURSOS ECONÓMICOS.	44
3.4.3.	RECURSOS FINANCIEROS.....	45
3.4.4.	RECURSOS HUMANOS.....	45
3.5.	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.6.	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS	46
3.7.	VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.....	47
CAPÍTULO IV.....		48
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		48



CAPÍTULO V	67
DISCUSIÓN.....	67
CONCLUSIONES	72
SUGERENCIAS	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	78
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	79
CRONOGRAMA.....	80
VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	81
CONSENTIMIENTO INFORMADO	85
CUESTIONARIO.....	86
SOLICITUD DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS.....	89
REGISTRO FOTOGRÁFICO.....	90



ÍNDICE 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, 2019 – II.....	48
TABLA N° 02: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN SEXO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	49
TABLA N° 03: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES SEGÚN EDAD ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	50
TABLA N° 04: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN EDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	51
TABLA N° 05: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE FINANCIAMIENTO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	52
TABLA N° 06: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN FINANCIAMIENTO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	53
TABLA N°07: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	54
TABLA N° 08: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	55
TABLA N° 09: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....	56
TABLA N° 10: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –	



UNIVERSIDAD	ANDINA	DEL	CUSCO,	2019	-
II.....					57

TABLA N°11: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....58

TABLA N°12: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....59

TABLA N°13: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....60

TABLA N° 14: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 -II.....61

TABLA N°15: NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....62

TABLA N°16: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD	ANDINA	DEL	CUSCO,	2019	-
II.....					63

TABLA N°17: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....64

TABLA N°18: DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ÍTEMS DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II.....65

TABLA N°19: NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD	ANDINA	DEL	CUSCO,	2019	-
II.....					66



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 2019 – II. La muestra estuvo determinada por la fórmula de cálculo de porcentajes para investigaciones descriptivas obteniendo un total de 201 pacientes con criterios de inclusión y exclusión. Para determinar cuál es la percepción de la calidad de servicio por los pacientes, se utilizó como instrumento el cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual permite realizar una valoración de calidad a partir de 5 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; en cada una de las cuales se puede encontrar atributos 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 femenino fue el más atendido en la clínica estomatológica, con un 61,2% frente al sexo masculino que estuvo representado por un 38,8%, del 100% de los usuarios atendidos en la clínica estomatológica, los porcentajes mayores son los correspondientes al 45,3% que representan al rango etario de 30 a 49 años, 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 52,7%, con respecto a la calidad percibida en pacientes atendidos se demostró que fue alta con un porcentaje del 95.5%, 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 los elementos tangibles en general, el 98% de los encuestados la definieron como alta. La evaluación de la calidad en la atención odontológica permitió recomendar acciones de mejora continua.

PALABRAS CLAVE: Percepción, Calidad



ABSTRACT

The present study was carried out at the Luis Vallejos Santoni Clinic of the Andean University of Cusco. The study was descriptive, transversal, prospective and observational. The objective was to determine the quality of service perceived by patients treated at the Luis Vallejos Santoni Stomatological Clinic of the Andean University of Cusco in the period 2019 - II. The sample was determined by the formula for calculating percentages for descriptive investigations, obtaining a total of 201 patients with inclusion and exclusion criteria. To determine the perception of the quality of service by patients, the questionnaire based on the SERVQUAL model was used as an instrument, which allows a quality assessment to be carried out based on 5 dimensions: Tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy; in each of which you can find quality attributes that characterize the health service, in this case the dentist. The results of the research were: The study showed that the female sex was the most attended in the stomatological clinic, with 61.2% versus the male sex that was represented by 38.8%, of the 100% of the users served in the stomatological clinic, the highest percentages are those corresponding to 45.3% that represent the age range of 30 to 49 years, with respect to the financing of the patients it was shown that patients who obtain treatments in the stomatological clinic generally self-finance their care demonstrating a percentage of 52.7%, with respect to the quality perceived in patients treated, it was shown to be high with a percentage of 95.5%, with respect to the quality perceived according to the items in patients an acceptance is demonstrated that varies between agree and totally agree, regarding the perception of quality based on tangible elements in general, 98% of respondents defined it as a high quality. The evaluation of the quality of dental care allowed us to recommend continuous improvement actions.

KEY WORDS: Perception, Quality



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 Odontología; estos últimos son frecuentados por pacientes que, si bien es claro, no pueden costear grandes clínicas; que exigen un servicio de calidad; por lo cual la evaluación de la calidad de los servicios ha adquirido una importancia creciente en los últimos años.

La satisfacción de los pacientes en la atención odontológica ha obtenido un amplio reconocimiento como medida de calidad y en estos días existe un tema común de que el servicio no puede considerarse de alta calidad a menos que el paciente este satisfecho. Por lo que, 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 personal que trate a personas en el área dental, resulta muy conveniente esta investigación desde el punto de vista académico y social ya que los resultados obtenidos nos permitirán evaluar la percepción del paciente acerca de la calidad del servicio que se está brindando en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y de esta manera, poder identificar los puntos positivos y negativos respecto a los servicios prestados para garantizar una calidad en la atención y obtener conclusiones precisas que nos permitan realizar procesos de continuo mejoramiento en la clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni de la Universidad Andina del Cusco; las cuales serán desarrolladas, sustentadas y evaluadas en los siguientes capítulos que componen esta investigación



CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En estos pasados años la calidad en la atención se ha vuelto más importante en el servicio de salud, ya que es el valor que se le dará a un determinado producto o servicio que se brinda, dos de los factores más importantes a tomar en cuenta en la práctica odontológica del día a día y en cualquier servicio de salud que se brinde son la calidad y la satisfacción que determina el paciente, como también lo son en los centros que brindan servicios de salud, etc.

En la actualidad existen muchas universidades que cuentan con Clínicas Estomatológicas y nuestra región no es la excepción, a ellas asisten cantidad de pacientes buscando solución y alternativas de tratamiento a sus problemas y alteraciones bucodentales; Álvarez A en el 2008 menciona que: “haciéndose necesario que estos además de aliviar sus dolencias se sientan satisfechos con la atención brindada desde el primer momento de su visita hasta la culminación de su tratamiento.” (1)

Además, las maneras de evaluar la salud oral son en su mayoría los que definen los que brindan el servicio, en nuestro caso los odontólogos que toman en cuenta las cualidades que ellos creen por conveniente, y, por tanto, la opinión de los usuarios no las tomamos en cuenta o simplemente son olvidadas; dejando así, de lado el hecho de que si cumplimos o no con lo que los usuarios esperan de un servicio de salud.

Con esto podemos decir que la calidad de la atención que se brinda a los pacientes estará siempre asociada con la satisfacción del paciente y, además; con la eficacia y la eficiencia en cada momento en la prestación de los servicios brindados. (2)



Cuando hablamos de calidad en la atención debemos tratar también sobre las dimensiones de la calidad y con ello nos preguntaremos si los estudiantes están debidamente preparados para el servicio que brindan.

Entonces la odontología no es ajena a estos factores, al momento de realizar un tratamiento se tiene como un factor determinante la calidad en el servicio que se le brindara al paciente y de acuerdo también a la calidad de atención que se brinde al paciente puede que el tratamiento se dificulte o tenga unos buenos resultados.

En la actualidad no sabemos si nuestros pacientes que acuden a tratarse en la Clínica Luis Vallejos Santoni están complacidos y si se van satisfechos con el servicio que se les brindo en cuanto a la puntualidad, el protocolo, y la bioseguridad en el proceso de su tratamiento, tampoco sabemos si la Ubicación de la Clínica es adecuada para el paciente, además como es la eficacia y la eficiencia en los tratamientos que se les realizan a los pacientes de la Clínica Luis Vallejos Santoni.

Cuando asistimos como observadores a la Clínica Luis Vallejos Santoni, podemos evidenciar que los pacientes en su mayoría esperan por horas a sus operadores y algunos se van insatisfechos porque en ocasiones no los llegan a atender, la afluencia de los pacientes a la Clínica Odontológica es buena pero debemos preguntarnos como se sienten los pacientes después de la atención recibida, con esto queremos decir que los pacientes que acuden a los servicios que se brindan en nuestra Clínica, lo hacen con los deseos de recibir una atención basada en la calidad e irse de igual forma habiendo recibido una atención que haya cumplido sus expectativas y haya calmado sus angustias.

Para poder conocer como es la calidad de atención que se brinda en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, es necesario evaluar cómo es que perciben los pacientes la atención, desde su ingreso a la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y de este modo tener una idea sobre el estado actual de la atención, de acuerdo a ello conoceremos los puntos que debemos mejorar en el servicio que se brinda, para que posteriormente podamos reconocer las deficiencias y cambiarlas por fortalezas.



1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni se puede evidenciar que en su mayoría los operadores no siguen los parámetros de calidad, en la atención del servicio odontológico que brindan, y muchas veces los pacientes lo notan y esto produce cierto grado de insatisfacción en ellos, en la mayoría de estos casos se puede notar que ellos ya no vuelven o si vuelven, lo hacen con quejas.

Este problema lo notamos a diario con la cantidad de pacientes que vienen y se quedan esperando o que en el peor de los casos buscan clínicas privadas, después de haber sido atendidos en nuestra clínica.

La mayoría de los reglamentos ISO de calidad de atención en salud nos indican parámetros que van desde la recepción del paciente, el protocolo que se utiliza en el tratamiento, los materiales e instrumentos, hasta concluir la atención odontológica, además de los parámetros de mejora continua de la infraestructura que no se aplica en nuestra clínica.

Además, que en la actualidad no sabemos exactamente cómo es que perciben los pacientes el servicio que se les brinda, no sabemos si están satisfechos o no con su tratamiento y por último no sabemos si están conformes con la atención y la calidad en el servicio que les brindamos.



1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción del paciente sobre las dimensiones de la calidad de atención de los servicios brindados, en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, Cusco 2019?

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar, la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en los servicios brindados a los pacientes de la Clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, Cusco 2019.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cual es la percepción del paciente acerca de los equipos, sillones y demás elementos tangibles usados por el personal en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.
- Determinar desde la percepción del paciente, si el operador tiene la capacidad y preparación adecuada para ayudarlo en el tratamiento que le brindara en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.
- Determinar desde la percepción del paciente, si el operador transmite seguridad y empatía al paciente en su atención y si este tiene confianza en el operador en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni
- Determinar desde la percepción del paciente la calidad en la atención recibida según su edad, genero, financiamiento y grado de instrucción en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.
- Analizar si los pacientes se sienten satisfechos con el servicio que le brindaron el operador y el personal en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.



1.5. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.5.1. RELEVANCIA CIENTÍFICA

El presente proyecto de tesis incrementara los conocimientos que tenemos acerca de los conceptos básicos en cuanto a calidad en atención odontológica, tomando en cuenta algunos criterios; que pueden ser utilizados para el mejoramiento en la atención bucodental, además de ello dar a conocer y descubrir la percepción del paciente sobre la calidad de atención en los servicios brindados hacia los pacientes en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.

1.5.2. RELEVANCIA SOCIAL

Al realizarse con pacientes asistentes a la Clínica Luis Vallejos Santoni, este trabajo se podrá utilizar para evaluar la percepción que tienen dichos pacientes respecto a las dimensiones de la calidad de atención, y así poder dar a conocer con este proyecto de investigación los aspectos negativos para que sean corregidos por los operadores en beneficio de los pacientes, con ello generar satisfacción e interés de parte de los mismos en su tratamiento y de esta forma darles mayor confianza como institución prestadora de servicios de salud bucodental.

1.5.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS

A través de los resultados a obtener, realizar un análisis acerca de las fortalezas y debilidades para mejorar y/o reforzar los puntos que sean NECESARIOS.

1.5.4. ORIGINALIDAD

Este estudio respeta; el derecho de autor y de la propiedad intelectual en las fuentes de información utilizadas, es original puesto que no hay muchos trabajos de investigación sobre este tema sobre todo en nuestra localidad y los estudios realizados en Perú son muy escasos y más aún, en nuestro entorno respecto a



la calidad en la atención que se brinda al paciente de una Clínica Odontológica en especial si hablamos de la nuestra.

1.5.5. INTERÉS PERSONAL

Incrementar la afluencia de pacientes de las diversas áreas en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, de este modo mejorara la calidad en la atención odontológica; que se brinda en las diversas áreas ya que por medio de los resultados y las conclusiones obtenidas en la investigación, la clínica estomatológica podrá mejorar sus patrones de atención y ofrecer una atención que amerite la satisfacción por parte de los pacientes usuarios, también evitando la deserción de los alumnos de las diversas áreas en las que laboran su semestre académico.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. LIMITACIONES BIBLIOGRÁFICAS

El presente proyecto carece de mucha bibliografía especializada en el área y en la localidad nacional, ya que los antecedentes de investigación se basan en satisfacción de paciente o pocas hablan de la calidad de atención desde las dimensiones de calidad que tenemos.

1.7. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL:

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



1.7.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL:

El presente trabajo de investigación se desarrolló durante el semestre 2019 – II.

1.8. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de investigación cumplió con los códigos de ética existentes, antes de realizar las encuestas se procedió a respetar los principios éticos para investigaciones médicas en personas como la Declaración de Helsinki por lo que no se dañó la integridad física y moral, además de ello las personas (pacientes) involucradas en el proyecto tuvieron conocimiento acerca del procedimiento que se realizó, por medio de un consentimiento informado que se les entregó.

El tipo de encuesta que se realizó mantuvo el nombre de los pacientes en anonimato y los resultados a obtener fueron verídicos e informados adecuadamente.



CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Alajo F. Ecuador, 2015. Realizó un estudio denominado “Calidad de Atención odontológica brindada a pacientes con discapacidad auditiva en la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador, Clínicas de pregrado durante el periodo Abril – Julio 2015” cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención odontológica que se brinda a pacientes con discapacidad auditiva de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, durante el periodo abril - julio del 2015 y para ello se utilizó la metodología de encuestas, tuvo como resultados de acuerdo al análisis estadístico; que la satisfacción de los usuarios con discapacidad auditiva en cuanto a las dimensiones de atención recibida; se establece un valor de 43.43%, considerándose como buena y 22.29 como excelente, mientras que la dimensión de servicio prestado; 46.29% considerándose como buena y con 23.43% como excelente en esta dimensión y se pudo concluir que la calidad en la atención odontológica de acuerdo al grado de satisfacción de los usuarios con discapacidad auditiva que asisten hacia la Clínica Integral de la Facultad de Odontología en general es considerada como buena con relación a las dimensiones de atención, servicio recibido e infraestructura. (3)
- Guerra J. Ecuador, 2015. En su estudio “Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavo semestre de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el. período febrero a-julio del 2015” cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la forma como perciben la calidad de atención de los



pacientes entre los veinticinco y cuarenta y cinco años, en los pacientes de los operadores del octavo semestre en la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el periodo febrero-julio del 2015, con el método de encuestas; se pudo obtener como resultados que en la dimensión que se refiere a la disponibilidad de recursos y materiales con el fin de satisfacer a los pacientes se puede evidenciar la existencia de una clara desigualdad desde la percepción de hombres y mujeres, así como también; es evidente, la desigualdad de percepción en la dimensión fiabilidad de acuerdo a la edad de los pacientes, además que en las demás dimensiones que se evaluaron no se resaltaron discrepancias, y tomando en cuenta el valor total, no se evidenciaron diferencias de opiniones tomando en cuenta la edad y el género de los encuestados, por consiguiente se pudo concluir que al realizar la medición y darle un valor a la percepción en cuanto a la calidad de atención que se les brinda a los pacientes de las edades de 25 y 45 años de la clínica integral de octavo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador es bueno con pequeñas diferencias en cuanto a la edad y el sexo.(4)

- Cagayo J. Ecuador, 2014 en su estudio denominado “Determinar la calidad en la atención odontológica percibida, de acuerdo al grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de octavo y noveno semestre de la Facultad de Odontología de la UCE” realizó el trabajo con el objetivo de obtener datos con relación a la calidad de atención en el servicio odontológico siendo evaluada desde la perspectiva del paciente, puesto que con ello se podrá tener conocimiento y se podrá realizar una evaluación de las debilidades y fortalezas que hay respecto a las dimensiones de calidad brindada, cuya metodología fue la encuesta realizada en setenta usuarios que asistieron al servicio odontológico de la Clínica Integral en el octavo y el noveno semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante los meses de septiembre 2013 a febrero 2014, se hizo la compilación de datos por medio de una base y se procesó en el programa SPSS22, se usaron los 5 ítems para evaluar las dimensiones, y se obtuvieron así los valores para cada uno, se hizo una compilación en la que; la mayor valoración se encontró en el indicador de confiabilidad (82%), seguida por la empatía (81%), por lo que precisamente la dimensión de confiabilidad fue la de mejor valoración, mientras que los



menores resultados se dieron en los indicadores de capacidad de respuesta (76%) y seguridad (67%), dejando así que la dimensión de resultados sea también con un valor menor (71%), el indicador de tangibilidad y su respectiva dimensión de estructura tuvieron una valoración del 76%. No se obtuvieron diferencias de importancia en la valoración para los cinco ítems propuestos, utilizando el test de evaluación de varianza anova se pudo obtener como conclusión que no existe desigualdad importante en cuanto a la satisfacción de los usuarios teniendo como referente el factor sexo, edad, cantidad de tratamientos y el nivel académico del operador que dio la atención, de esta forma se considera que la percepción de la calidad de atención es buena. (5)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- Espejo D. Lima, 2018. En el estudio que realizó denominado “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017” el cual tuvo como objetivo el evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica que se brinda a pacientes que acuden al departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017, con el método de encuestas usado en su trabajo de investigación; obtuvo como resultado del estudio que en su totalidad las los ítems señalados por las dimensiones de la escala servqual aplicadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia obtuvieron una diferencia de importancia entre el servicio que se espera y el que se da, de esta forma tenemos; tangibilidad ($p < 0.0001$), fiabilidad ($p < 0.0001$), capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), seguridad ($p < 0.0001$) y empatía ($p < 0.0001$); quedando demostrado de esta forma que la calidad de servicio de la Clínica presenta una clara diferencia entre la satisfacción y la expectativa de los pacientes asistentes a la clínica odontológica Por otra parte en el Hospital se encontró una desigualdad de importancia en 4 de las 5 dimensiones evaluadas; y las tenemos de la siguiente forma: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$);



de esta forma la dimensión Fiabilidad no presentó una disimilitud notable (0.3773), aun cuando las cifras de las dimensiones expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) tenían discrepancia. De esta forma queda demostrado que la calidad de atención que se brinda en el Hospital no manifiesta desemejanza entre la expectativa y la satisfacción que obtiene el usuario en el servicio odontológico. (6)

Y se pudo dar como conclusión que la calidad en la atención que se brinda en la atención odontológica de pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017. (6)

- Vidaurre M. Lima, 2017 realizo un estudio titulado “Percepción y expectativa de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Alas Peruanas – Lima durante el año 2017 – I” cuyo objetivo fue valorar la calidad de atención desde la percepción y expectativa de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima durante el año 2017-I, con una metodología de encuestas; así tenemos que la en cuanto la dimensión de fiabilidad en los usuarios asistentes fue satisfactoria, también que según la dimensión de capacidad de respuesta fue satisfactoria, en cuanto a la dimensión de seguridad en los usuarios que se atendieron fue satisfactoria, en la dimensión de empatía en los usuarios que fueron atendidos fue satisfactoria. Con ello se pudo concluir; que se encontró, que la calidad de atención según la percepción del paciente de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas fue satisfactoria (99%) en general, y en lo cuanto a expectativa del paciente, el resultado fue también satisfactorio (100%), cabe recalcar que en cuanto a la dimensión de elementos tangibles se obtuvo un resultado satisfactorio no tan alto a diferencia de las demás dimensiones, así se pudo concluir que la percepción y la expectativa en cuanto a la calidad de atención hacia los pacientes que se atienden en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas - Lima en el año 2017 – I fue satisfactoria. (7)
- Gonzales O. Piura, 2016. Realizo un estudio titulado “Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud i-4 de Castilla durante el año 2016” con el objetivo de determinar el nivel de calidad de atención odontológica y satisfacción percibida



por pacientes atendidos en los consultorios odontológicos del el E.S. I-4 Castilla en el año 2016 y con la metodología de encuestas para la obtención de lo siguiente; resolvió que la interrelación existentes entre el nivel de calidad de atención odontológica y nivel de satisfacción según la percepción del usuario que se atiende en el establecimiento es regular, basándose en sus informes estadísticos según las dimensiones evaluadas y descritas en su trabajo, pudo identificar que el nivel de la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en cuanto a la dimensión de confiabilidad es regular, teniendo como base el porcentaje dado por los resultados estadísticos y así rechazando su hipótesis, con respecto a la dimensión de accesibilidad, logro concordar con su hipótesis planteada ya que se propuso que es regular. Se determinó que el nivel de calidad de atención odontológica y satisfacción de los pacientes con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta es regular concordando tanto con las hipótesis y con los resultados estadísticos. Se identificó que el nivel de calidad de atención odontológica y satisfacción de la dimensión de accesibilidad es regular, basándonos en los resultados de los pacientes encuestados, ya que nos indica que el odontólogo es amable, atento y les explica la modalidad de tratamiento que requieren, en su mayoría de pacientes atendidos, por lo tanto, rechazamos la hipótesis con calificativo malo y con lo cual pudo concluir en que el grupo que presentó mayor concurrencia en la atención odontológica en su mayoría es de sexo femenino con instrucción de nivel educativo secundaria completa, la concurrencia con que mayor asisten son de 2 a 3 citas anuales con mayor uso de citas en cuanto a extracciones dentales y así indicando que la calidad de atención y satisfacción odontológica es regular y con lo cual pudo rechazar las hipótesis que planteo indicando que algunas dimensiones son malas, respecto a la muestra estadística nos indica que la población acepta la calidad de atención y satisfacción odontológica como regular-media. (8)

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

- Peñaloza L. Cusco, 2018. Realizo un estudio denominado “Calidad de Servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco 2018 -1” con el objetivo de valorar la calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco, 2018



– I, para ello la metodología usada fueron las encuestas, obteniendo como resultado que el género masculino fue el más atendido en la Clínica Estomatológica con un 57.5% frente al género femenino que estuvo representado por un 42.5% del 100% de los usuarios atendidos en la clínica estomatológica, los porcentajes mayores son de 30.5% que pertenecen al rango etario de 18 a 28 años, en cuanto al área que registra mayor número de pacientes atendidos fue el área de Operatoria con un 21%, en lo que corresponde al financiamiento de los pacientes se demostró que los pacientes que tienen tratamientos en la clínica estomatológica generalmente se autofinancian la atención mostrando un porcentaje de 41.0% de los pacientes que asisten para su atención en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, (9)

En cuanto a la percepción de la calidad en los usuarios quedo demostrado como buena con un valor de 78.5%, en cuanto a las dimensiones se pudo demostrar una relativa aprobación que va desde el de acuerdo y el totalmente de acuerdo, con estos resultados se pudo llegar a la conclusión que en la percepción global respecto a la calidad de Servicio percibida por los usuarios atendidos en la Clínica Luis Vallejos Santoni se define como una percepción catalogada como buena con un 78.5%. (9)

- Herencia S. Cusco, 2017. Realizo un trabajo denominado “Calidad de 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 de Oropesa Cusco, 2017”, con el objetivo de determinar la calidad de la atención odontológica en pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y el servicio de Odontología del Centro de Salud de Oropesa. El método para obtener los resultados fueron las encuestas y lo que se obtuvo fueron que: existen diferencias en los dos establecimientos estudiados, teniendo mejores resultados en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni en comparación al centro de Salud Oropesa, ($p < 0,009$), determinando que quedan muchos factores por mejorar en ambos establecimientos, teniendo como resultado en mayor porcentaje pacientes insatisfechos en un 78,3% de la Clínica estomatológica y para el 84% de pacientes del Centro de Salud de Oropesa. La percepción fue calificada como muy buena y excelente en mayor porcentaje en pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y muy buena y regular en mayor



porcentaje del servicio de odontología del Centro de Salud de Oropesa. Además de ello se pudo concluir que: (10)

1) El análisis de calidad dio como resultado que existen diferencias en los dos establecimientos estudiados teniendo mejores resultados en la Clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni en comparación al Centro de salud de Oropesa.

2) En cuanto a la comparación de la expectativa en ambas instituciones se concluye que no existe diferencia estadísticamente significativa.

3) La comparación de percepción en ambas instituciones dio como resultado que existe diferencia estadísticamente significativa, teniendo mejores resultados la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni. (10)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CONCEPTO DE CALIDAD

El termino calidad se usa en una amplia variedad de ítems. Son bastantes los autores que tocaron el tema en cuanto a calidad se refiere y en su mayoría se ha podido definir como una diferenciación entre lo que se espera (expectativa) y en cómo se siente (percepción). Con los años se ha convertido en un factor de mucha importancia la calidad al interrelacionarse con los pacientes y muchas veces decide el resultado en cuanto a la satisfacción en las áreas de los servicios que se ofrecen. Hace ya varios años países con niveles avanzados en cuanto a salud, le han dado mayor importancia a la forma en la que ven los pacientes el servicio que se brinda integrándose así al concepto de calidad; todo ello ha dado lugar a que se pueda incrementar la valoración de los elementos que se toman en cuenta al calificar la satisfacción y la calidad que se percibe en el servicio de salud. (11)

De esta forma no solo le damos importancia al hecho de curar un mal, así que se evalúa otras características que son de importancia para el paciente, en el proceso de conocer; qué importancia tiene para él, el servicio que se le da y que



factores influyen en ello, cuáles son sus necesidades y que espera al ser atendido y como debió haber sido su atención. (11)

Las empresas o lugares que brindan los servicios de salud deben enseñar y promover la mejora de la calidad en la atención ya que esta no se hace de un momento a otro, y requiere que sea fomentada por todos los trabajadores desde los de limpieza hasta los directores. (11)

2.2.2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LA ESCALA SERVQUAL

2.2.2.1. Elementos tangibles: Nos referimos a aquellos que son visibles, y que tienen un cuerpo físico dentro de ellos podemos mencionar; las personas que laboran, las maquinas, herramientas, los componentes de los centros, instrumentos, el proceso por el cual se desarrolla todo, los banners y elementos de comunicación visual. (12)

2.2.2.2. Fiabilidad: Habilidad que tienen los operadores y miembros del servicio de salud para brindar el servicio que se requiere de una manera confiable y precisa. Credibilidad y confianza en el tratamiento que se realiza. Seguridad de que el procedimiento es el correcto a seguir. (12)

2.2.2.3. Capacidad de respuesta: Nos referimos a la habilidad para afrontar incidentes o casuísticas que se puedan presentar antes o durante el tratamiento. También se puede definir como la predisposición de los miembros que brindan el servicio para brindar la ayuda correspondiente y dar la atención de manera veloz a los pacientes. (12)

2.2.2.4. Seguridad: Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. (12)

Al hablar de ello, nos referimos a la confianza que le damos al paciente en el servicio que se le brinda, además de demostrarle que está en manos seguras y que puede creer en el personal que está a cargo de su atención. (12)

2.2.2.5. Empatía: Se define como el trato personal y amabilidad en la relación operador – paciente para mantener una buena interrelación entre ambos,



identificándonos así con la forma de pensar y con los sentimientos del paciente.
(12)

2.2.3. CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

Es un elemento muy extenso al tratarse de servicios de salud, y que tiene la capacidad de tener un valor cuando se realiza su medición. De forma común se define la calidad en lo concerniente a salud como lo desarrollo y analizo Donabedian en sus estudios y como tal tenemos que: llamamos calidad a la característica en salud que trata de tener la mayor cantidad de buenas características, bajando la posibilidad de fracasos en los tratamientos que se dan a los pacientes, y con esto las mejores características son formadas de acuerdo a los niveles que podamos obtener. (2)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), tiene como precepto que en la definición de Calidad en los servicios de Salud se debe tener presente las siguiendo las propiedades a continuación:

- Excelente profesional calificado.
- Dar utilidad a los materiales e instrumentos.
- Disminuir la posibilidad de fracasos y exposición a riesgo al paciente
- La mayor satisfacción posible de parte del usuario
- Buenos resultados en cuanto a la salud. (2)

Uno de los conceptos más básicos propagado extensamente durante muchos años, es que el usuario solo le da valor al tratamiento cuando este tiene como resultado su sanación. Pero, esa definición ha quedado fuera de la forma que, con las investigaciones se descubrió que además existen factores relacionados con la satisfacción y calidad y que poco a poco han ido siendo adheridos en el sistema de análisis de parte de los pacientes hacia el tipo de servicio que se les da. Ahora en estos días la definición de satisfacción tiene gran sentido al evaluar la atención al paciente, y de esta forma se le da un valor a lo que espera de una



atención y de cómo debió de haber sido esto, por consiguiente, esto va más allá que solo esperar salir sano después de su tratamiento. (13)

Otra característica importante es que la forma de pensar del paciente va orientada a que el no encuentra el modo de sentirse insatisfecho con la atención que se le da y que la insatisfacción es el peor de los resultados que él puede esperar. En un conjunto de investigaciones tomando en cuenta uno que forma parte de los integrantes de la SEAUS (Sociedad Española de Atención al Usuario de la Sanidad); concluyen que la sociedad española, exige con más énfasis tener acceso a lo resultante de las investigaciones, desean tener más relación con los operadores que brindan el servicio, precisan de que la información que ellos brindan sea completamente profesional, desean información sobre el personal que los atiende y que se les dé una mayor participación al momento de su tratamiento. (14)

2.2.4. CALIDAD DE SERVICIOS EN ODONTOLOGÍA

La calidad con los años se ha vuelto en una de las propiedades más importantes que deben tomar en cuenta los odontólogos y las personas que brindan servicios de salud ya que si lo que quieren es, estar a la altura de los demás colegas que brindan los mismos servicios y que los usuarios son más exigentes con la atención. Esta es libre y además genera bastantes utilidades y beneficios para los que la mejoran. (2)

La más reciente definición de calidad se encarga de darle un valor a la satisfacción que percibe el usuario y la comunidad en general, en la que la odontología y el servicio que se brinda deben llevar mutua relación. Conforme mayor sea la satisfacción del usuario, fuera de la praxis, aumentará la confianza que tenga y en un futuro de seguro volverá. (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. (16)

Una completa calidad es un conjunto de estrategias unidas con el fin de obtener una completa satisfacción por parte del usuario que incluye a todos los miembros



del centro que ofrece el servicio, y usa sistemas de valoración numérica para obtener una continua mejora en métodos de dicho centro de servicio. (16)

2.2.5. COSTOS DE LA CALIDAD

Algo que se puede notar con bastante claridad en una comunidad es, sin lugar a duda, la importancia que se le da a la calidad, la cantidad y los precios de ambos en lo que se refiere a sistemas económicos. Sin embargo, se puede evidenciar que no todos los profesionales que brindan los servicios de salud se esmeran por tomarse un tiempo y analizar y piensan que el costo para agregar técnicas que mejoren la calidad son mayores a no hacerlo. (17)

Todo esto nos lleva a que el servicio de salud tanto en el sector público y privado que se brinda sea de baja calidad, administrados de mala forma y en la mayoría de casos muy antiguas; si se trabaja con un control de calidad bajo o nulo, dará como resultado un aumento en el costo de estos servicios, y ello tendrá repercusiones directamente en los pacientes que acuden al servicio, además por otro lado, se puede evidenciar que si se aumentan métodos que aseguren estándares adecuados de calidad en la atención, trae como resultado una mayor eficacia y mayor producción, de esta forma se apoya de forma más segura a los controles y la reducción en los costes del servicio de salud, también se tiene otra situación que ha producido un incremento en la necesidad de tener conocimiento de sistemas que garanticen la calidad en salud, es el aumento incesable de las acusaciones legales contra los profesionales que brindan el servicio de salud. (17)

Que causara un incremento en los gastos por las multas, reparaciones civiles y asesoría legal, aumentándose de esta manera, porque se necesita, los costes en los servicios que se brindan, en esta misma situación, los profesionales que brindan servicios de salud pueden tomar ventaja de la calidad en el mercado competitivo. Lo cual genera un buen o mal impacto en los pacientes cuando decidan a que servicio de salud acudir, la calidad y la producción de los servicios de salud no son ajenas al momento de tratarse de la economía de la comunidad.



Ya que resulta más costoso brindar los servicios de salud con una calidad nula a que brindarla con calidad, y esto también tiene resultado al momento que utilizamos nuestros materiales e instrumentos ya que aumenta la eficacia en la función de nuestros consultorios. (17)

Por otra parte, es importante señalar que existe una relación entre la cantidad de servicios y la calidad de los mismos. Si la cantidad de los servicios proporcionados es insuficiente, los beneficios esperados tienden a disminuir. Por el contrario, una excesiva cantidad de los servicios puede conducir a un incremento en los riesgos a los que se expone al paciente. Esta relación entre cantidad y calidad implica, necesariamente, una relación entre costos y calidad. (17)

Así, la atención excesiva y dañina es más costosa y de menor calidad; cuando la atención es excesiva pero no produce daños, es también más costosa, pero ese costo no corresponde a los beneficios esperados de acuerdo al costo y ello significa desperdicio. (17)

Existe, pues, una relación entre beneficios-riesgos-costos, en la que el hipotético valor neto de la calidad podría calcularse al restar a los beneficios la suma de los riesgos más los costos, es decir, la calidad = beneficios (riesgos + costos). A esta relación, en la que se incluyen los costos a la relación beneficios-riesgos que definieron en primera instancia a la calidad, Donabedian la ha denominado el “modelo unificado de la calidad”. (2)

2.2.6. PERCEPCIÓN

La definición conceptual de percepción se interpretó en la teoría de Gestalt que es sino el más importante de los trabajos para poder explicarla. (18)

El movimiento Gestalt, para poder explicar la percepción, debió realizar una profunda revisión filosófica de los supuestos científicos con base en los cuales se la definía y abordaba. Realizó una severa crítica al movimiento empirista-asociacionista, y propuso estructurar un nuevo modelo de abordaje conceptual asumiendo la percepción como un proceso de formación de representaciones



mentales. Planteó igualmente que es función de la percepción realizar abstracciones a través de las cualidades que definen lo esencial de la realidad externa. (18)

El principal producto de su trabajo experimental son las leyes de la percepción, las cuales se encargan de describir los criterios con base en los cuales el aparato perceptual selecciona información relevante, la agrupa dentro de la mayor armonía posible (pregnancia) y genera representaciones mentales. (18)

2.2.7. DIMENSIÓN

La definición de dimensión se puede considerar de vital importancia en las matemáticas, ya que es un concepto básico y fundamental para poder comprender otros términos y definiciones que se encuentran en la misma materia, sin embargo, al mismo tiempo de tener una difícil definición, y al ser considerada dentro de las matemáticas, se usa de diversos modos teniendo dependencia según el área en el que se esté utilizando. De una forma común, se cataloga a la dimensión como la forma en la que se pueden observar las cosas, o el punto de vista en el que se representa un determinado fenómeno en una situación ya definida. Tomando como referencia los libros y textos, se tiene la definición como una de las propiedades del espacio, se utiliza para evaluar un volumen, siendo necesarias 3 mediciones o dimensiones las cuales son longitud, ancho y altura; en las matemáticas y en la física se utiliza una definición de dimensión de una forma más abstracta, con frecuencia se usan espacios con 4 o incluso con un número infinito de dimensiones. Se habla también, que la dimensión se refiere al grado de libertad de movimiento de un objeto en un espacio determinado. Se entiende esta libertad como el número de direcciones ortogonales diferentes que se puede tomar. (19)

De hecho, en la geometría euclidiana las únicas dimensiones posibles son las que corresponden a los números enteros: 0, 1, 2 y 3. Otra forma de definir la dimensión, es con la cantidad de coordenadas necesarias para determinar un objeto en el espacio, así mismo, se define como el número de direcciones ortogonales diferentes que se puedan tomar. En álgebra lineal, se usa un concepto de dimensión más abstracto como es el número de vectores de la



base; a menudo se utilizan espacios con cuatro o incluso con un número infinito de dimensiones. (19)

2.2.8. EXPECTATIVA

Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro". (15)

También podemos definir las expectativas como "actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes". (16)

2.2.9. SATISFACCIÓN

La satisfacción del usuario o paciente es la que resulta de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que el usuario tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas posteriores, tal es así, que, si las expectativas son mayores a la percepción del servicio recibido, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del usuario paciente nacen desde las experiencias anteriores, como también de las compromisos y promesas que el mismo sistema adquiere con los usuarios pacientes. Por tanto, la satisfacción no se puede considerar como una dimensión estática, todo lo contrario, es una dimensión dinámica porque puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros mencionados anteriormente. (19)

Se entiende que la satisfacción que experimenta el paciente no es otra cosa que la diferencia entre expectativa inicial y la percepción que el paciente tiene por el servicio prestado. (30)

También se define la satisfacción como "un sentimiento de decepción o placer que se trae al comparar el resultado o rendimiento percibido de una persona o producto, de acuerdo a sus expectativas". (30)



2.2.10. EFICACIA Y EFICIENCIA

Tenemos como eficiencia la interrelación existente entre los esfuerzos y lo que obtenemos (resultados), es así que, si se obtienen más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado la eficiencia. Asimismo, si se puede obtener el mismo resultado con menos esfuerzo entonces se habrá incrementado la eficiencia. En otras palabras, eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace, y la eficacia es lo que nos lleva a obtener la eficiencia en un determinado trabajo, proyecto, etc. Tenemos eficacia cuando realizamos un trabajo de una forma satisfactoria y bien hecha. (21)

2.2.11. CALIDAD SEGÚN REGLAMENTO ISO

Es la organización internacional de estandarización conocida como ISO, sus normas tienen como base los diferentes métodos en la gestión de calidad; basándose en 8 principios fundamentales que demuestran tener una efectividad e importancia innegable al momento de brindar soporte a cualquier sistema de gestión de calidad sin tener variación en la organización en la que se aplique. (22)

En el servicio de salud tiene una interpretación muy interesante ya que no solo busca la mejora la funcionabilidad de este servicio si no también busca incrementar la satisfacción en los pacientes. (22)

De esta forma tenemos lo siguiente:

Principio 1: Siempre enfocarse en el usuario, un centro de salud odontológico depende de sus usuarios, es así que se debe entender que necesitan, ahora y en un mañana saber cómo satisfacer y superar las expectativas que tienen. (23)

Principio 2: Ser un líder, como profesional que brinda el servicio odontológico es tu deber ser el líder en la consulta odontológica, los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de los servicios. Es obligación de los líderes el hacer



y mantener un contexto interno bueno, dentro del cual las personas involucradas puedan tener una mayor función para el cumplimiento de los objetivos trazados. (23)

Principio 3: Participación del Staff, el staff en todos los niveles, es la parte más básica y esencial del consultorio, ya que su total compromiso posibilita que sus destrezas sean usadas para el bien de la organización, deben trabajar en la motivación. (23)

Principio 4: Mantener un enfoque basado en procesos, los resultados que se desean más, se alcanzan de modo más eficiente en las ocasiones en la que las actividades y los materiales comprometidos en la consulta son gestionados como un proceso con anterioridad. (23)

Principio 5: Darle enfoque a la gestión como un método, visualizar, comprender y gestionar los procesos relacionados como un método, suma a la eficacia y eficiencia para el consultorio, y para conseguir los objetivos trazados. (23)

Principio 6: Un mejoramiento continuo, la mejora continua del desempeño global del consultorio, debe ser un objetivo primordial de este; nunca se conforme con haber encontrado el éxito ya que, pasado un tiempo, ya no será suficiente. (23)

Principio 7: Decidir según los hechos sucedidos, las mejores decisiones son basadas en los análisis de datos, en la información que previamente se genere en la consulta. Debemos mantener constantemente un monitoreo demográfico de los usuarios y de lo que más requieren, de esta forma nos ayudaremos a no decidir de forma equivocada especialmente cuando vayamos a realizar grandes inversiones. (23)

2.2.12. RESPONSABILIDAD PROFESIONAL:

El Artículo 228 del Código Penal para el D.F. establece que “los profesionistas, técnicos y auxiliares serán responsables de los delitos que cometan en el ejercicio de su profesión”, de ahí que todo profesional requiera conocimientos y ética en su desempeño cotidiano, ya que nada les exime de culpabilidad cuando actúan con dolo o negligencia y provocan daño o crean situaciones de peligro para la vida del paciente, la acción negligente de un odontólogo es ética y jurídicamente reprochable y debe ser sancionada con mayor rigor que la de otros



profesionales, simplemente porque su trabajo tiene que ver con vidas humanas, 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. (20)

Dicha responsabilidad puede ser entendida desde dos dimensiones: la primera invoca la convicción vocacional y moral del odontólogo y su capacidad científico técnica, se basa en principios éticos: la segunda surge del derecho y en consecuencia es coercitiva, y se rige por las leyes emitidas por el Estado, en la medida que el profesional de la odontología rija su desempeño por los siguientes valores fundamentales, estará trabajando sobre seguro, encaminado su accionar hacia un servicio de calidad, confianza: es el alma de la interrelación odontólogo-paciente, la cual debe ser una autentica relación humana basada en el amor, el cuidado y la coparticipación. (20)

- Confidencialidad: valor ético fundamental, incluye el compromiso de guardar la intimidad del paciente y de su familia. (20)
- Competencia: los odontólogos deben mantener su competencia a través del estudio y la superación continuos. (20)
- Contrato: el odontólogo tiene un contrato tácito con sus pacientes para dar atención óptima conforme a los recursos disponibles. (20)

Responsabilidad con la sociedad: supone procurar una distribución justa de los recursos disponibles. (20)

- Compromiso: quienes ingresan a la profesión deben consagrar su vida al servicio de los pacientes (20)
- Por otra parte, las conductas que el odontólogo deberá desechar lo más posible de su trabajo cotidiano a fin de brindar un servicio de calidad, serán: (20)
- Negligencia odontológica: es el descuido u omisión en un acto determinado. Cuando el profesional actúa con imprudencia o en forma dolosa ocasionando daño a determinado paciente. (20)
- Imprudencia: es la ausencia de la capacidad para juzgar correctamente en una situación odontológica determinada. Implica la falta de cordura y moderación de las acciones o el descuido en la atención requerida. (20)



- Ignorancia: es el desconocimiento de algún hecho, cosa, técnica u oficio en particular. (20)
- Impericia: es la falta total o parcial de las destrezas propias de la atención, es decir, la sabiduría, los conocimientos técnicos y habilidades en el ejercicio de la odontología. (20)

Tener una gran capacidad de previsión, habilidad, lealtad, voluntad, convicción y conocimientos actualizados de la odontología y en las normas y reglamentos que la rigen, para que al realizar un acto odontológico no ocasione un acto ilícito por acción u omisión, basados en la negligencia, la impericia o la imprudencia. (20)

2.2.13. ESCALA DE LIKERT

Como se ve en su mayoría en los trabajos de investigación, al evaluar las opiniones y actitudes, usualmente se usa la escala de Likert. Esta escala se difundió de forma amplia por su rapidez y sencillez de aplicación, desde su desarrollo en 1932. Su aplicación ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 77 años, continúa siendo la escala preferida de casi todos los investigadores. La escala de Likert es de nivel ordinal y es caracterizada por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados definidos como; de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas. La principal ventaja que tiene es que todos los sujetos coinciden y comparten el orden de las expresiones. Esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de esta escala) procuró dotar a los grados de la escala con una relación de muy fácil comprensión para el entrevistado. (25)

MUY DE ACUERDO	5
ALGO DE ACUERDO	4
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	3
ALGO EN DESACUERDO	2
MUY EN DESACUERDO	1 (26)



2.2.14. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI

Se creó en el mes de noviembre del año 1993, a la vez de su creación se dio su fundación como Clínica Estomatológica, y su funcionamiento se inicia en la Av. Sol, ubicada al frente del servicio de Correo, los diferentes compartimientos eran administrados por el Arzobispo Luis Vallejos Santoni, se contó en ese entonces con 15 unidades dentales, estando como su primer director, el C.D. Henry Vásquez Prevate, y con seis cirujanos dentistas en la docencia, tras la muerte del Arzobispo Luis Vallejos Santoni, se decide que la clínica estomatológica lleve su nombre y apellido por la razón de haber recibido un gran apoyo incondicional para formar e iniciar la función de la Clínica. (28)

- **Misión:** La Clínica Estomatológica “Luis Vallejos Santoni”, es un Centro para la Formación Académica y Clínica de la Carrera Profesional de Estomatología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Andina del Cusco. Se brindan Servicios odontológicos de buena calidad a los pobladores de todo el Cusco, mediante una educación profesional del futuro cirujano dentista, con un nivel de competencia en las áreas científica, tecnológica y humana, teniendo como base los valores éticos, culturales y científicos de nuestra región, ayudando al cumplimiento de los objetivos trazados, teniendo como fin, el mejoramiento en la calidad de vida y salud mediante actividades para prevenir enfermedades bucodentales y promocionar la actividad social en las campañas de salud oral. (28)

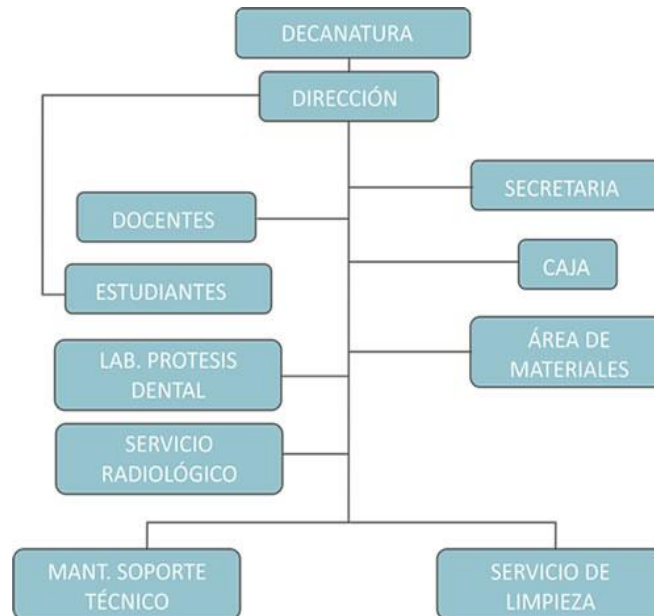
- **Visión:** Convertirse en un centro de formación que sea modelo de educación en Pre-Grado y Post-Grado, con acreditación internacional, que pueda dar servicios académicos y clínicos en el área de salud oral a los pobladores de la región sur del Perú, haciendo uso de tecnología de última generación en equipos, moderna infraestructura y utilizando técnicas modernas, con docentes calificados y con especialidad en cada área. (28)

- **Objetivos:** Académico, Brindar el apoyo a las actividades docentes con infraestructura, equipamiento y material para garantizar el desarrollo de habilidades prácticas y el análisis crítico de todos los actos clínicos bajo un modelo educativo secuencial y progresivo. Proyección Social, Dar Servicios



Odontológicos integrales a la comuna local y regional y a la población universitaria con responsabilidad social, en la cual está presente la calidad y calidez de servicio. Investigación, dar asistencia técnica y asesoramiento a los estudiantes y docentes de la Escuela Profesional de Estomatología para el desarrollo de trabajos científicos de pre grado y post grado brindándoles infraestructura, equipamiento y materiales. (28)

Así se tiene la siguiente organización:



Fue dada por la Junta de Docentes y por el director de acuerdo a lo establecido en el Art. 328º del Estatuto de la Universidad Andina del Cusco, la Ley Universitaria 23733 y el presente reglamento, tiene función con los alumnos matriculados en cada semestre y se atienden las siguientes especialidades: (28)

- Patología y Terapia Dental
- Diagnóstico Clínico
- Prostodoncia
- Cirugía
- Radiología
- Periodoncia
- Ortodoncia



- Odontopediatría
- Cirugía Quirúrgica
- Operatoria Dental Clínica

La Clínica Estomatológica está formada por:

- Director de la Clínica Estomatológica
- Docentes Coordinadores

Turnos

- Turno mañana: 10:00 a 13:00 pm.
- Turno intermedio: 13:00 a 16:00 pm.
- Turno tarde: 16:00 a 19:00 pm. (28)

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Acreditación: Es un proceso voluntario mediante el cual una organización es capaz de medir la calidad de sus servicios o productos, y el rendimiento de los mismos frente a estándares reconocidos a nivel nacional o internacional. El proceso de acreditación implica la autoevaluación de la organización, así como una evaluación en detalle por un equipo de expertos externos. (26)

Atribución: Se puede definir una atribución como la interpretación o explicación que se hace acerca de las causas, motivos y razones de algún suceso como creencias actitudes y comportamientos, ya sean en otros o en el individuo que la hace. (26)

ISO: Es la Organización internacional de Estandarización compuesto por diversos países. (26)



Tuvo su inicio el 23 de febrero de 1947, la organización promueve la propiedad de todo el mundo, industriales y comerciales estándares Tiene su sede en Ginebra, Suiza, ^[4] ya partir de 2013 trabaja en 164 países. (26)

Likert: La escala de Likert es una herramienta de medición que, a diferencia de preguntas dicotómicas con respuesta de si/no, nos permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad del encuestado con cualquier afirmación que le proponemos. (27)

Marketing: es un concepto inglés, traducido al castellano como mercadeo o mercadotecnia. Se trata de la disciplina dedicada al análisis del comportamiento de los mercados y de los consumidores. El marketing analiza la gestión comercial de las empresas con el objetivo de captar, retener y fidelizar a los clientes a través de la satisfacción de sus necesidades. (26)

Servqual: El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario tipo que evalúa la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. (26)

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. (26)

Staff: Es el personal o equipo dirigente de una institución o de un organismo: directorio de una empresa; personal superior y técnico de una institución; personal estable de un organismo; politburó (directorio) de un partido político, etc. (26)



Tangible: es un adjetivo que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa. Esta palabra procede del latín tangibilis. Algunos sinónimos son: palpable, perceptible, concreto y real. Como antónimos se pueden utilizar las palabras: intangible, inmaterial, abstracto, etéreo. (26)

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.1.1. VARIABLE:

Nivel de percepción del paciente sobre las dimensiones de la calidad de atención en los servicios brindados en la clínica odontológica “Luis Vallejos Santoni”.

2.1.2. CO VARIABLES

- Edad: Pacientes mayores de edad hasta los 65 años
- Sexo: masculino, femenino
- Grado de Instrucción: analfabeto, primaria, secundaria, superior técnico, superior universitario.
- Financiamiento: autofinanciado, no autofinanciado, financiamiento parcial.



				DIMENSION	INDICADOR	VARIABLE	MEDICION	EXPRESION FINAL	
Percepción del paciente sobre las dimensiones de la Calidad	Es como percibe el paciente la atención que se le brinda a través de las dimensiones de la calidad según Servqual	Cualitativo	Categórica	Elementos Tangibles	Equipos (sillón, infraestructura)	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Nominal	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	Valoración de la atención mediante criterios cuantitativos y cualitativos con respecto a la atención recibida
					Instrumentos				
					Personal				
					Método y Procedimiento				
				Fiabilidad	Fiable	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Nominal	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	
				Capacidad de Respuesta	Disposición para ayudar	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Nominal	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	
				Seguridad	Certeza	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Nominal	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo	
Gentileza									
Empatía	Identificación Mental	Totalmente desacuerdo = 1 Desacuerdo = 2 Regular = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	Nominal	Bueno = Totalmente de acuerdo y de acuerdo Regular = Regular Malo = Desacuerdo y totalmente desacuerdo					
	Afectiva								
	Atención Individual								

CO VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADOR	VALORACIÓN	ESCALA	NATURALEZA	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN 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	18-29 años 30-49 años 50- a mas años	Razón	cuantitativa	18-29 años = 1 30-49 años = 2 50- a mas años = 3	Número de años existidos desde el nacimiento
GRADO DEGRADO DE INSTRUCCION	Nivel Académico alcanzado en la educación.	Analfabeto Primaria Completa Secundaria Completa Superior Técnica Superior Universitaria	Analfabeto = 1 Primaria Completa = 2 Secundaria Completa = 3 Superior Técnica = 4 Superior Universitaria = 5	Nominal	cuantitativa	Analfabeto = 1 Primaria Completa = 2 Secundaria Completa = 3 Superior Técnica = 4 Superior Universitaria = 5	Grado Académico alcanzado.
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 servicio recibido



CAPÍTULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Alcance: Cualitativo

Ámbito: de campo

Técnica: Encuesta

Temporalizador: Prospectivo, Transversal.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo tiene un método deductivo de nivel descriptivo.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN

La población fue formada por 1092 pacientes que recibieron atención en la Clínica Luis Vallejos Santoni el Semestre 2019-II



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

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$N = \frac{1092(1.96)^2(0.8)(0.2)}{(0.05)^2(1091) + (1.96)^2(0.8)(0.2)}$$

$$N = \frac{1092(3.84)(0.16)}{(0.0025)(1091) + (3.84)(0.16)}$$

$$N = \frac{670.9248}{(2.7275) + (0.61)}$$

$$N = \frac{670.9248}{3.3375}$$

$$N = 201.0261$$

3.3.2. MUESTRA

Utilizamos el muestreo no probabilístico por conveniencia, se realizó en 201 personas con mayoría de edad, de ambos sexos que llegaron a nuestra clínica a realizarse los tratamientos en las diferentes especialidades y que anteriormente ya tuvieron por lo menos una sesión de tratamiento en base a los criterios de selección.



3.3.2.1. 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 re ingresantes a la Clínica Luis Vallejos Santoni.
Pacientes con más de una cita de atención.
- Criterios de exclusión:
Pacientes que asisten por primera vez.
Pacientes que no deseen participar.
Pacientes menores de edad.

3.4. RECURSOS

3.4.1. RECURSOS MATERIALES.

- Fotocopias de los cuestionarios
- Lapiceros
- Tableros
- Laptop
- Insumos
- Inmobiliarios (biblioteca, salón de clase)
- Mobiliarios (laptops, computadoras)

3.4.2. RECURSOS ECONÓMICOS.

Costos calculados para la ejecución de la investigación. Ejemplo:



Rubro	Costo (en soles)
Recursos humanos:	
Encuestadores	100.00
Estadista	400.00
Recursos materiales	
impresiones y copias	40.00
lapiceros	25.00
TOTAL	565.00

3.4.3. RECURSOS FINANCIEROS.

El siguiente trabajo fue autofinanciado, los gastos fueron dados por el investigador.

3.4.4. RECURSOS HUMANOS.

- Investigador: Bchller. Leo Carlos Figueroa Quispe
- Asesor: Mtro. Carlos Tamayo Vargas.
- Responsable del análisis estadístico.
- Pacientes (Personas de Investigación)

3.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se realizó una prueba piloto para evaluar la funcionabilidad del instrumento posterior a esta prueba.

Se solicito una autorización remitida al jefe de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.

Se realizo en fechas alejadas a los controles de cada área puesto que en estas fechas los operadores se encuentran más apurados y no se hubiera podido medir como es la percepción del paciente en la calidad de atención que se brinda.

Posteriormente se escogieron horarios adecuados según la edad del paciente y el área en el que estuvo siendo tratado entre las 4 y 7 pm después de ya haber



recibido su atención, además, que es el horario en el que la clínica recibe más pacientes. Se realizó la encuesta en aproximadamente 12 a 15 pacientes por día con un tiempo aproximado de 10 minutos en cada paciente. En un plazo de 16 días.

Este trabajo utilizó una técnica Comunicacional: Por medio de una encuesta plasmada en un cuestionario.

Previamente se le explicó a los involucrados la razón por la que se realizó el estudio y se les pidió que den una aceptación por medio de un consentimiento informado, luego de ello se procedió con la realización de la encuesta.

PROCEDIMIENTOS

3.6. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó una encuesta, mediante un cuestionario estructurado que contenía preguntas cerradas, para determinar cuál fue el nivel en las dimensiones de la calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Estomatológica “Luis Vallejos Santoni” de la Universidad Andina del Cusco.

Esta encuesta fue aplicada a cada una de las unidades de análisis que conformaron la muestra.

Este instrumento fue conformado por un conjunto de ítems que permitieron medir con objetividad las variables que fueron consideradas en el presente trabajo de investigación. Esta encuesta fue validada en un estudio piloto donde se tomó como muestra a 7 pacientes, luego se procedió a utilizar el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Combrach.

Cada alternativa de respuesta de ambos cuestionarios, fueron cuantificadas basadas en la escala de Likert, y fueron catalogadas de la siguiente manera:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- Desacuerdo = 2



- Regular = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo =5

Para determinar la calidad de atención las respuestas que se fueron obteniendo 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.

Asimismo, se utilizaron para el recuento la matriz de Datos en Excel. La tabulación (graficación) fue en Tablas: de 2 entradas

Considerando que la aplicación del cuestionario fue anónima, se registró mediante un código asignado correlativamente, lo que permitió la confidencialidad de la información de las personas encuestadas.

Se realizó una base de datos que fue elaborada a partir de los cuestionarios a fin de garantizar la veracidad y confiabilidad.

Fue un análisis estadístico descriptivo, con frecuencia y porcentaje.

Se procesaron los datos mediante el programa estadístico SPSS versión 15.0, el cual nos permitió construir tablas y gráficos, estableciendo como fue la calidad en la atención que recibió el paciente.

3.7. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Una vez preparado el instrumento fue sometido a juicio de 3 expertos en el área de marketing y calidad de atención, para verificar la aceptación del cuestionario y la información que se podía obtener en ella, además con la finalidad de efectuar en el instrumento las correcciones y modificaciones que hubieran sido necesarias.



CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

RESULTADOS

**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES
SEGÚN SEXO ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FEMENINO	123	61.2%
MASCULINO	78	38.8%
Total	201	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 61.2% frente al sexo masculino que estuvo representado por un 38.8%



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN SEXO EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

			Variable Calidad de Atención		Total
			Regular	Buena	
Sex	Femenino	Recuento	6	117	123
		%	66,7%	60,9%	61,2%
	Masculino	Recuento	3	75	78
		%	33,3%	39,1%	38,8%
Total		Recuento	9	192	201
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 2 Fuente: matriz de datos

Interpretación: El estudio demostró que en el sexo femenino la percepción de la calidad en su atención fue definida como regular en un 66,7%; siendo esta la mayor valoración en el género femenino y que en relación al sexo masculino la valoración mayor fue definida como buena en un 39.1% del total de pacientes atendidos



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES
SEGÚN EDAD ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

			Total
c_eda	De 18 a 29 años	Recuento	72
		%	35,8%
	De 30 a 49 años	Recuento	91
		%	45,3%
	De 50 a más años	Recuento	38
		%	18,9%
Total		Recuento	201
		%	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 45.3% que representan al rango etario de 30 a 49 años seguido de un 35.8% correspondiente al rango etario de 18 a 29 años; registrando menores atenciones los comprendidos en el rango etario de 50 a más años con un 18.9%



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN EDAD EN
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

			Variable Calidad de Atención		Total
			Regular	Buena	
c_eda	De 18 a 29 años	Recuento	6	66	72
		%	66,7%	34,4%	35,8%
	De 30 a 49 años	Recuento	1	90	91
		%	11,1%	46,9%	45,3%
	De 50 a más años	Recuento	2	36	38
		%	22,2%	18,8%	18,9%
Total		Recuento	9	192	201
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N°4

Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de calidad en los diferentes rangos etarios se obtuvo que los pacientes comprendidos entre los 18 a 29 años tuvieron una percepción como regular en un 66,7% siendo el rango etario de los pacientes que mayormente percibieron como regular la atención brindada, mientras los pacientes comprendidos entre los 30 y 49 años tuvieron un 46,9% como resultado considerándola como buena calidad de atención, siendo estos los valores máximos en cuanto a buena calidad según los rangos etarios; por otra parte los pacientes comprendidos en el rango de 50 a más la definieron como regular en un 22.2% que es el valor mayor para ese rango etario.



DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL TIPO DE FINANCIAMIENTO DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II

Fto	Autofinanciado	106 52,7%
	No Autofinanciado	62 30,8%
	Financiamiento parcial	33 16,4%
	N	
Total		201 100,0%

Tabla N°5 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 52.7% respecto al financiamiento parcial con un 16,4%



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN
FINANCIAMIENTO EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

			Variable Calidad de Atención		Total
			Regular	Buena	
fto	Autofinanciado	Recuento	4	102	106
		%	44,4%	53,1%	52,7%
	No Autofinanciado	Recuento	5	57	62
		%	55,6%	29,7%	30,8%
	Financiamiento parcial	Recuento	0	33	33
		%	0,0%	17,2%	16,4%
Total		Recuento	9	192	201
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N°6 $p=0.000$ 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; la definieron como buena en un 53,1%, esto se puede interpretar como una relación aceptable entre el precio y el servicio brindado en la clínica.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE PACIENTES
SEGÚN EL NIVEL DE INSTRUCCION ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

Gi	Analfabeto	Recuento	13
		%	6,5%
	Primaria	Recuento	60
		%	29,9%
	Secundaria	Recuento	40
		%	19,9%
	Superior técnica	Recuento	51
		%	25,4%
	Superior universitaria	Recuento	37
		%	18,4%
Total		Recuento	201
		%	100,0%

Tabla N°7: Matriz de datos

Interpretación: Los resultados demostraron que los pacientes que obtienen tratamiento en la clínica estomatológica generalmente tienen su nivel de instrucción en Primaria con un porcentaje del 29,9% respecto al grado de instrucción analfabeto con un 6,5%.



NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN NIVEL DE INSTRUCCION EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II

gi*Variable Calidad de Atención tabulación cruzada

			Variable Calidad de Atención		Total
			Regular	Buena	
Gi	Analfabeto	Recuento	0	13	13
		%	0,0%	6,8%	6,5%
	Primaria	Recuento	1	59	60
		%	11,1%	30,7%	29,9%
	Secundaria	Recuento	1	39	40
		%	11,1%	20,3%	19,9%
	Superior técnica	Recuento	6	45	51
		%	66,7%	23,4%	25,4%
	Superior universitaria	Recuento	1	36	37
		%	11,1%	18,8%	18,4%
Total		Recuento	9	192	201
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla N° 8 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de calidad en relación al grado de instrucción los pacientes con un grado de instrucción Primaria la definieron como buena en un 30,7%, en relación a los pacientes con un grado de instrucción técnica que la definieron como regular en un 66,7%.



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN
FIABILIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	23	11,4%
Buena	178	88,6%
Total	201	100,0%

Tabla Nro. 9 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la dimensión fiabilidad en general, el 88,6% de los encuestados se inclinaron por una percepción buena de la calidad, mientras un 11,4% de los pacientes la definieron como regular.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA
CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA
DIMENSIÓN FIABILIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

ITEMS DIMENSIÓN FIABILIDAD	CATEGORIA											
	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F. T	%
1.- ¿Usted es atendido de la misma forma que los demás pacientes sin distinción alguna?	2	1.0%	4	2.0%	9	4.5%	4	2.0%	182	90.5%	201	100.0%
2.- ¿La atención se realiza respetando el orden de llegada?	2	1.0%	4	2.0%	8	4.0%	37	18.4%	150	74.6%	201	100.0%
3.- ¿La atención brindada por el operador se realiza en el tiempo establecido?	2	1.0%	6	3.0%	10	5.0%	45	22.4%	138	68.7%	201	100.0%
4.- ¿La Clínica cuenta con un espacio para atender sus quejas, reclamos y consultas?	2	1.0%	7	3.5%	51	25.4%	66	32.8%	75	37.3%	201	100.0%
5.- ¿Los costos de los tratamientos en la Clínica le parece adecuado y razonable?	1	0.5%	7	3.5%	41	20.4%	91	45.3%	81	30.3%	201	100.0%

Tabla N° 10

Fuente: Ficha recolección de ~~datos~~

Interpretación: Respecto a la calidad percibida por los pacientes en relación a la dimensión fiabilidad nos muestra que el 90,5% de los pacientes encuestados muy de acuerdo con la calidad percibida respecto a la premisa: ¿Usted es atendido de la misma forma que los demás pacientes sin distinción alguna?, el 74,6% indica que está muy de acuerdo con la pregunta respecto a la atención según el orden de llegada, un 68,7% percibe está muy de acuerdo con el tiempo que usa el operador, el 37,3% percibe que está muy de acuerdo con el ítem que menciona un espacio para sus quejas, reclamos y consultas y por ultimo un 45,3% percibe algo de acuerdo en los costos en los tratamientos que ofrece la clínica; expresando en general para la dimensión fiabilidad una percepción de buena calidad.



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN
CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES ATENDIDOS
EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	11	5,5%
	Buena	190	94,5%
	Total	201	100,0%

Tabla N° 11 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la dimensión capacidad de respuesta en general, el 94,5% de los encuestados se inclinaron por una percepción de buena calidad, mientras un 5,5% de los pacientes la definieron como regular.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA
CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO,
2019 – II**

ITEMS DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	CATEGORIA											
	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F. T	%
6.- ¿La atención en el área de caja y materiales es rápida?	2	1.0%	4	2.0%	4	2.0%	52	25.9%	139	69,2%	201	100.0%
7.- ¿La atención en el área de Admisión es rápida?	0	0%	2	1.0%	7	3.5%	40	19.9%	152	75,6%	201	100.0%
8.- ¿El tiempo de espera para su atención es corto?	1	0.5%	2	1.0%	34	16,9%	87	43,3%	77	38,3%	201	100.0%
9.- ¿La Clínica cuenta con mecanismos para resolver cualquier problema durante su atención?	1	0.5%	6	3.0%	47	23.4%	80	39,8%	67	33,3%	201	100.0%

Tabla N° 12

Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: En cuanto a la calidad percibida por los pacientes en relación a la dimensión capacidad de respuesta los resultados muestran que el 69,2% de los pacientes encuestados se encuentran muy de acuerdo con la calidad percibida respecto a la premisa: ¿La atención en el área de caja y materiales es rápida?, el 75,6% de los pacientes indican que se encuentran muy de acuerdo con la pregunta referida a la rapidez en la atención en el área de admisión; un 43,3% están algo de acuerdo con que el tiempo de espera para su atención fue corto y por último en esta dimensión el 39,8% percibe que se encuentra algo de acuerdo con el ítem que menciona si la clínica cuenta con mecanismos para resolver cualquier problema que pueda suscitarse durante su atención; expresando en líneas generales la percepción para la dimensión capacidad de respuesta se definió como buena calidad.



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN
DE SEGURIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	4,5%
Buena	192	95,5%
Total	201	100,0%

Tabla N° 13 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la dimensión seguridad en general, el 95,5% de los pacientes encuestados se inclinaron por una percepción de buena calidad, mientras un 4,5% de los pacientes definieron la dimensión como regular.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA
CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA
DIMENSIÓN SEGURIDAD EN PACIENTES ATENDIDOS EN
LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI
– UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 -II**

ITEMS DIMENSIÓN SEGURIDAD	CATEGORIA											
	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F. T	%
10.- ¿Durante la atención en la Clínica se respeta su privacidad?	0	0%	5	2.5%	2	1.0%	52	25.9%	142	70.6%	201	100.0%
11.- ¿El operador a cargo de usted le realiza los exámenes de forma completa y minuciosa?	1	0.5%	1	0.5%	7	3.5%	43	21.4%	1549	74.1%	201	100.0%
12.- ¿El operador que le brinda la atención se da el tiempo para responder sus dudas y preguntas sobre su salud?	0	0%	3	1.5%	7	3.5%	41	20.4%	150	74.6%	201	100.0%
13.- ¿El operador que le atiende le brinda confianza?	0	0%	3	1.5%	7	3.5%	46	22.9%	145	72.1%	201	100.0%

Tabla N° 14 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad percibida por los pacientes en relación a la dimensión seguridad, se nos muestra que el 70,6% de los pacientes encuestados están muy de acuerdo con la premisa: ¿Durante la atención en la Clínica se respeta su privacidad?, por otra parte el 74,1% indica que está muy de acuerdo con la pregunta: ¿El operador a cargo de usted le realiza los exámenes de forma completa y minuciosa?, un 74,6% se encuentra muy de acuerdo con que el operador se da el tiempo para responder sus dudas y preguntas acerca de su salud, el 72,1% percibe que está muy de acuerdo con la confianza que el operador le brinda; por consiguiente definimos a la dimensión seguridad con una percepción por parte de los pacientes como buena calidad.



**NIVEL DE LA CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA SEGÚN
LA DIMENSION EMPATIA EN PACIENTES ATENDIDOS EN
LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI
– UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	8	4,0%
	Buena	193	96,0%
	Total	201	100,0%

Tabla N°15 Fuente: Matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la dimensión empatía se obtuvo en general que, el 96,0% de los pacientes encuestados se inclinaron por definir la dimensión con una percepción como buena calidad, mientras un 4,0% de los pacientes la definieron como regular.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA
CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA
DIMENSIÓN EMPATIA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI –
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

ITEMS DIMENSIÓN EMPATIA	CATEGORIA											
	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F. T	%
¿El operador que le brinda la atención le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	1	0.5%	2	1.0%	3	1.5%	49	24.4 %	146	72.6 %	201	100.0%
¿El encargado de caja le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	0	0%	4	2.0%	5	2.5%	69	29.9 %	132	65.7 %	201	100.0%
¿El encargado en el área de admisión le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	1	0.5%	2	1.0%	4	2.0%	45	22.4 %	149	74.1 %	201	100.0%
¿Usted comprende la explicación que le brinda el operador sobre su salud y el resultado del tratamiento?	1	0.5%	4	2.0%	4	2.0%	52	25.9 %	140	69.7 %	201	100.0%
¿Usted comprende la explicación que le brinda el operador sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	0	0%	1	0.5%	6	3.0%	38	18.9 %	156	77.6 %	201	100.0%

Tabla N° 16 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad percibida por los pacientes con relación a la dimensión empatía obtuvimos que el 72,6% de los pacientes encuestados está muy de acuerdo con la calidad percibida respecto a la amabilidad, respeto y paciencia que le brinda el operador en la atención, el 65,7% nos indica que está muy de acuerdo con la pregunta respecto a la amabilidad, respeto y paciencia que percibe por parte del encargado de caja, un 74,1% de los pacientes encuestados define como muy de acuerdo la amabilidad, respeto y paciencia que brinda el encargado en el área de admisión, el 69,7% percibe que está muy de acuerdo con la explicación dada por el operador acerca de su salud y el resultado del tratamiento y por ultimo un 77,6% de los pacientes encuestados percibe como muy de acuerdo con la información que le brinda el operador acerca del tratamiento que recibirá y los cuidados que debe tener; de esta forma para la dimensión empatía según la percepción de los pacientes la definimos como buena calidad.



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LA DIMENSIÓN
ELEMENTOS TANGIBLES EN PACIENTES ATENDIDOS EN
LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI
– UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2019 – II**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	2,0%
Buena	197	98,0%
Total	201	100,0%

Tabla N° 17 Fuente: matriz de datos

Interpretación: Respecto a la percepción de la calidad basada en la dimensión elementos tangibles en general se obtuvo que, el 98,0% de los encuestados consideraron a esta dimensión buena en cuanto a la calidad percibida, mientras un 2,0% de los pacientes la definieron a la dimensión como regular.



**DISTRIBUCIÓN NUMÉRICA Y PORCENTUAL DE LA
CALIDAD PERCIBIDA SEGÚN LOS ITEMS DE LA
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO,
2019 – II**

ITEMS DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	CATEGORIA											
	Muy en desacuerdo		Algo en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Algo de acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F. T	%
¿Los carteles, letreros y flechas de señalización están adecuadamente ubicados para orientar a los pacientes?	0	0%	0	0%	4	2.0%	46	22.9%	151	75.1%	201	100.0%
¿Las salas de espera y de tratamientos se encuentran limpias al igual que los sillones e inmuebles para su atención?	0	0%	2	1.0%	3	1.5%	65	32.3%	131	65.2%	201	100.0%
¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para su atención?	1	0.5%	3	1.5%	0	0%	40	19.9%	157	78.1%	201	100.0%
¿Las salas de tratamientos y sillones están debidamente equipadas y cuentan con los materiales necesarios para su atención?	0	0%	3	1.5%	2	1.0%	61	30.3%	135	67.2%	201	100.0%

Tabla N° 18 Fuente: ficha de recolección de datos

Interpretación: Respecto a la calidad percibida por los pacientes en cuanto a la dimensión elementos tangibles obtuvimos que el 75,1% de los pacientes encuestados definen como muy de acuerdo la premisa: ¿Los carteles, letreros y flechas de señalización están adecuadamente ubicados para orientar a los pacientes?, el 65,2% concuerda con definir como muy de acuerdo a la pregunta referida a la limpieza de la sala de espera, sillones y demás muebles; un 78,1% define su percepción como muy de acuerdo con la limpieza de los baños, de otra parte el 67,2% de los pacientes encuestados percibe que está muy de acuerdo con el equipamiento de los sillones y los materiales necesarios para su atención; en general para la dimensión elementos tangibles tenemos una percepción de buena calidad.



**NIVEL DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN PACIENTES
ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS
VALLEJOS SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO,
2019 – II**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	9	4,5%
	Buena	192	95,5%
	Total	201	100,0%

TablaN°19 Fuente: matriz de datos

Interpretación: El estudio demostró que la calidad percibida por los pacientes respecto a la atención fue considerada como buena con un porcentaje del 95,5 del total de encuestados, el 4,5% percibieron que la calidad en la atención en los servicios brindados fue regular.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos obtenidos sobre la percepción de los pacientes respecto a los servicios brindados en la Clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y los resultados más resaltantes serán comparados con los antecedentes que tenemos a disposición que son los siguientes.

INTERNACIONALES

- Alajo en su estudio realizado en pacientes con discapacidad auditiva, en una clínica de pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, halló que los pacientes la consideraban como buena en un 43.43% y 22.29% como excelente y en las dimensiones atención, servicio recibido e infraestructura las califican como buena en contraste con nuestro estudio se encontró que los pacientes la califican como buena calidad que es el valor más alto en un 95.5% y regular en un 4.5% y en las dimensiones evaluadas tenemos que las definen como alta calidad en cuanto a la empatía, capacidad de respuesta y elementos tangibles con unos valores de 96%,94.5% y 98% respectivamente.

- Guerra en su estudio realizado en la clínica integral de la Facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador encontró que los pacientes encuestados definieron como buena la calidad de atención según la percepción de los pacientes encontrando pequeñas diferencias en cuanto al género y en el rango etario siendo el de 25 a 45 años el que en su mayoría lo definió como buena calidad y su mayor diferencia en las dimensiones fue en la dimensión fiabilidad, en relación con nuestro estudio no se hallaron muchas diferencias en la percepción en cuanto al género ya que las pacientes mujeres en su mayoría



definieron la calidad de atención como buena en un 60.9% y los pacientes del género masculino definieron como buena calidad en un 39.1% lo cual es proporcional al número de pacientes de ambos sexos encuestados. En cuanto a las diferencias en percepción según los factores en nuestro estudio encontramos que la mayor diferencia en cuanto a la percepción de la calidad se dio en la variable grado de instrucción siendo que los pacientes cuya percepción de buena calidad en su mayoría eran los que tenían grado de instrucción primaria y los pacientes que mayormente definieron la calidad de la atención como regular tenían grado de instrucción superior técnica.

- Coyago en su estudio hecho en la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador encontrando los mejores resultados en la dimensión confiabilidad con un 82% seguida con la dimensión empatía con un 81% y con las valoraciones más bajas se tuvo las dimensiones de capacidad de respuesta con un 76%, seguida de la dimensión seguridad de esta forma pudo definir la calidad de atención como muy buena en su escala de valoración, en contraste con nuestra investigación la dimensión con mayor percepción favorable es elementos tangibles con un 98%, seguida de la dimensión empatía con 96%, después continua la dimensión seguridad con un 95.5% continuando con la dimensión capacidad de respuesta con 94.5% y finalmente fiabilidad con un 88.6% con todos estos valores se define la calidad de atención como buena según nuestra escala.

NACIONALES

- Espejo en el estudio que realizó denominado “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, encontró diferencias entre ambos servicios odontológicos en sus dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía demostrando de esta manera que la Clínica Dental docente Cayetano Heredia tiene una buena percepción por parte de los pacientes, mientras que el departamento de Odontostomatología del Hospital Cayetano Heredia tuvo una calidad menor según la percepción de los pacientes en contraste con nuestra investigación



nosotros obtuvimos una percepción de buena calidad en todas las dimensiones con resultados mayores en las dimensiones elementos tangibles, empatía y seguridad respectivamente y obtuvimos valores similares a los que demostraron en la Clínica Dental docente Cayetano Heredia en las dimensiones y en la calidad de atención, la nuestra catalogada como buena.

- Vidaurre en su estudio titulado percepción y expectativa de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Alas Peruanas realizado en Lima obtuvo como resultados según la percepción del paciente que la dimensión con mayor valoración fue la de fiabilidad percibida como satisfactoria, en la dimensión capacidad de respuesta como satisfactoria, en la dimensión seguridad obtuvo como resultado una valoración satisfactoria, en la dimensión empatía obtuvo como resultado satisfactoria y su resultado más bajo fue en la dimensión de elementos tangibles y concluyo que la calidad de atención según la percepción de los pacientes era satisfactoria en un 99%; en contraste con nuestra investigación obtuvimos algunas diferencias en cuanto al posicionamiento de las dimensiones ya que en nuestro estudio la dimensión elementos tangibles tuvo la mayor valoración seguida de las dimensiones empatía, seguridad y capacidad de respuesta siendo la dimensión fiabilidad la de menor valoración; con todos los datos obtuvimos similitudes entre ambos trabajos en cuanto a la valoración final ya que nuestros pacientes perciben una buena calidad de atención con un 95.5%.

- Gonzales en su estudio relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud i-4 de Castilla en Piura tuvo como resultados que los pacientes con mayor concurrencia pertenecen al sexo femenino, el grado de instrucción de la mayoría de los pacientes es secundaria completa y en cuanto a sus dimensiones y la calidad de atención percibida en el establecimiento de salud fue definida como regular en contraste con nuestra investigación pudimos obtener que la población de pacientes en su mayoría en nuestra clínica estomatológica pertenecen al sexo femenino con un 61.2% y el grado de instrucción más frecuente en nuestra Clínica son pacientes con Primaria completa, en lo que respecta a las



dimensiones y a la calidad de atención percibida por el paciente en general nosotros obtuvimos una definición de buena calidad.

LOCALES

- Peñaloza en su estudio calidad de Servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco el año 2018 obteniendo como resultado que el género masculino fue el más atendido en la Clínica Estomatológica con un 57.5% en comparación con el género femenino que fue representado por un 42.5% del total de pacientes que asistieron para su atención en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, del total de pacientes atendidos el rango etario de más frecuencia fue pacientes de 18 a 28 años que representaron el 30.5% y en lo que respecta al financiamiento se obtuvo que los pacientes que autofinancian sus tratamiento representan la mayoría de la población de pacientes con un 41.0% finalmente en cuanto a la percepción de la calidad en los usuarios se obtuvo una valoración de buena con un valor de 78.5%; en contraste con nuestra investigación, obtuvimos que los pacientes con mayor frecuencia fueron del sexo femenino con un 61,2% y los pacientes del sexo masculino representaron un 38,8% del total de pacientes encuestados, el rango atareo de mayor frecuencia fue de pacientes de 30 a 49 años con una población que representa el 45.3% del total, respecto al financiamiento de los tratamientos no encontramos mayor diferencia ya que los pacientes que autofinancian sus tratamientos son la mayoría de la población en un 52,7%; por ultimo en cuanto a la valoración final de la calidad de atención según la percepción de los pacientes la catalogamos como buena calidad no encontrando diferencia y solo diferenciando con el trabajo antecedente en el porcentaje ya que obtuvimos un 95.5% de valor de la calidad de atención.

- Herencia en su trabajo de investigación realizada en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni y comparando con el centro de salud Oropesa encontró que con respecto a la dimensión 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 el 1.1% la percibió como muy



mala, con respecto a la dimensión seguridad se determinó como muy mala en un 13% y como excelente en un 35.9%, respecto a la dimensión fiabilidad fue como buena, muy buena y excelente en mayor porcentaje, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se determinó como muy mala en un 1.2% y excelente en un 46.75% todo lo antes relatado es respecto a la clínica Luis Vallejos Santoni, en relación con nuestro trabajo en lo que se refiere a la dimensión elementos tangibles obtuvimos una mejor calificación con un 98% de calificación como bueno, en cuanto a la dimensión empatía obtuvimos un 96% de calificación como buena calidad de atención y regular en un 4%, seguidamente con la dimensión seguridad obtuvimos un 95.5% de acuerdo a la percepción de los pacientes como buena calidad y un 3.5% que califico como regular la calidad de atención, en la dimensión fiabilidad los usuarios de nuestra clínica la calificaron como buena calidad con un 88.6% y por último en la dimensión capacidad de respuesta se calificó como buena calidad en un 94.5% según los pacientes encuestados y regular en un 5.5% en nuestro trabajo de investigación casi no se encontraron calificaciones malas en cuanto a la calidad en la atención.



CONCLUSIONES

- Según la percepción general en cuanto a la calidad de servicio que percibieron los pacientes en su atención en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, se concluye que fue una percepción catalogada como buena en un 95.5%.
- Según la percepción de las dimensiones de la calidad de atención recibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni en relación a la dimensión elementos tangibles, podemos concluir en base a nuestros datos que en un 98.0% la percibió como una alta calidad.
- Según la percepción de las dimensiones de la calidad de atención recibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni en relación a la dimensión capacidad de respuesta se determinó que en un 94,5% de los pacientes la percibió como de alta calidad, con lo cual podemos concluir que desde la percepción del paciente; el operador está preparado para brindar el tratamiento que el paciente requiera.
- Según la percepción de las dimensiones de la calidad en la atención recibida por parte de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni en relación a la dimensión seguridad se determinó que en un 95.5% la percibió como alta calidad y en relación a la dimensión empatía se determinó que en un 96.0% la percibió como alta calidad y en cuanto a su percepción de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención, los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni determinaron como alta e en un 88,6%. Con estos valores podemos concluir que los pacientes se encuentran conformes con estas 3 dimensiones.
- El análisis de la calidad en cuanto a la percepción de los pacientes respecto a los factores edad, sexo, financiamiento y grado de instrucción



atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni, demostró en cada uno de los aspectos evaluados que la percepción fue de buena calidad, siendo el sexo masculino con un 39.1% que catalogo como alta calidad su atención, la calidad que fue percibida como alta en cuanto a los rangos etarios fue evidenciada con un 46,9% en el rango etario de 30 a 49 años y en cuanto al financiamiento, los pacientes autofinanciados expresaron que la calidad de atención fue alta en un 53.1%; con este último dato podemos indicar que los pacientes que pagan su tratamiento perciben como alta calidad la atención que reciben. En cuanto al grado de instrucción de los pacientes atendidos, los pacientes con grado de instrucción primaria definieron como alta calidad la atención recibida en un 30.7%.

- En cuanto a la satisfacción de los pacientes se pudo concluir que los pacientes en su mayoría se encuentran satisfechos con el servicio que se les brindó en su tratamiento tanto por parte del operador y del personal que labora en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.



SUGERENCIAS

1. Se sugiere al director de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni continuar brindando la buena calidad brindada y demostrada en este trabajo de investigación Y mejorar los puntos negativos encontrados.
2. Al director de la clínica Luis Vallejos Santoni se le sugiere tomar en cuenta la puntualidad de los operadores para con los pacientes y tratar de evitar demoras en los tratamientos.
3. Se sugiere a los estudiantes de la facultad de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco realizar estudios respecto a la percepción de la calidad de atención de los pacientes comparándolo con otras Clínicas Dentales de Universidades locales para determinar la calidad de atención que se brinda en nuestra respecto a los mencionados.
4. Se sugiere a los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco realizar y actualizar los datos obtenidos en el presente estudio en la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni para que así se pueda conocer las debilidades y fortalezas de la Clínica y de los operadores que brindan el servicio.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Álvarez, A, Romero, G, Comunicación estratégica. Grupo-lides, líderes de excelencia. Edit. Ibero América, s.a. México 2000.
- 2.- Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
- 3.- Alajo, F. “Calidad de atención odontológica brindada a pacientes con discapacidad auditiva en la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador, Clínicas de pregrado durante el periodo Abril – Julio 2015”, Ecuador, 2015.
- 4.- Guerra, J. “Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la Clínica Integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador. período febrero-julio 2015”. Ecuador, 2015
- 5.- Coyago, J. “Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014”, Ecuador, 2014
- 6.- Espejo D, “Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017”, Lima, 2018.
- 7.- Vidaurre M, “Percepción y expectativa de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Alas Peruanas – Lima durante el año 2017 – I”, Lima, 2017.
- 8.- Gonzales O, “Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud i-4 de Castilla durante el año 2016”. Lima, 2016.



- 9.- Peñaloza L, “Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni – Universidad Andina del Cusco 2018 -1”, Cusco, 2018.
- 10.- Herencia S, “Calidad de atención odontológica de los pacientes de 18 a 59 años de edad atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni y el Servicio de odontología del centro de Salud de Oropesa Cusco, 2017”, Cusco, 2017.
- 11.- Ramirez, S. Calidad de atención en salud prácticas y representaciones sociales en las poblaciones quechua y aymara del altiplano boliviano. Organización panamericana de la salud. 2da edición. Bolivia, 2010.
- 12.- Corbella, A.; Saturno, P. La garantía de la calidad de la atención primaria. Ministerio de sanidad y consumo. Instituto nacional de salud. Madrid, 1990.
- 13.- The joint commission on accreditation of healthcare organizations. Accreditation manual for hospital, USA, 1990.
- 14.- Aguedo, C. El movimiento de los municipios saludables: su acreditación. Washington, 1992.
- 15.- Heidemann, EG. The contemporary use of standards in health care. OMS. Ginebra, 1993.
16. Sosa, RM., Mojaiber de la peña, A. Municipios por la salud. Estrategia en estomatología. La Habana. Cuba, 1998.
17. Gilles L, “Alcanzar la calidad total en una empresa de Servicios”. Edit. Trillas. México, 1999.
18. Oviedo G, “La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt” Revista de Estudios Sociales no.18, Bogotá, May, 2004
19. Orjuela, C. Rojas, C. “El concepto de dimensión más que una idea intuitiva”. tesis de maestría en docencia de las matemáticas. Universidad Pedagógica Nacional, Colombia, 2006
20. Funsalud, “La Regulación de la Atención a la Salud”. Documentos para el análisis y la convergencia. No. 16. Edic. Economía y Salud, México, 1999



21. Protocolo de investigación, salud bucal, planes de situación de salud, estrategias locales y promoción de salud. Fórum, Noviembre 1992.
22. Manual de acreditación para instituciones hospitalarias. Santa fe de Bogotá Colombia, 1995.
23. Comisión mixta para el desarrollo de la calidad de la atención médica. Estándares de acreditación para establecimientos asistenciales polivalentes de argentina. O.p.s: 1991.
24. Gimore, CM. La comisión conjunta de acreditación de organismos para el cuidado de la salud. El proceso de acreditación. Un panorama general. USA, 1993.
25. Escala de Likert. Biblioteca de escalas. Disponible en: http://www.ict.edu.mx/acervo_bibliotecologia_escalas_escala%20de%20likert.pdf, 2012
26. Definiciones disponibles en: <http://definicion.de/> , 2017
27. Oriol LL. Chief privacy officer bachelor degree in sociology and political sciences, and the IAPP's certified Information privacy Manager (CIPM) working in Netquest, USA, 2003.
28. Sistema ERP, Universidad Andina del Cusco, disponible en: <https://www.uandina.edu.pe/index.php/organizacion-clinica-estomatologica/>, 2019
29. López J, Pilataxi S, Rodriguez L, "Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, Antioquia, ,2013.
30. Kotler P, Marketing Management Prentice Hall, Nueva Jersey, 2013



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la percepción del paciente sobre las dimensiones de la calidad de atención en los servicios brindados en la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni, Cusco - 2019-II?	Determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en los servicios brindados a los pacientes de la Clínica estomatológica Luis Vallejo Santoni, Cusco 2019-II.		VARIABLE DE ESTUDIO UNO: DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD	Alcance: Cualitativo Ámbito: de campo Técnica: Encuesta Temporalizador: Prospectivo, Transversal. Población: 201 pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni. Muestra: Muestreo no probabilístico con 201 personas de mayoría de edad, de ambos sexos.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	DIMENSIONES	
¿Cómo será la percepción del paciente en cuanto a la calidad del servicio que se le brinda según sexo, edad, financiamiento y grado de instrucción? ¿Cómo será la percepción del paciente en cuanto a las instalaciones, equipos y procedimientos usados en la Clínica Luis Vallejo Santoni? ¿El operador tiene la preparación adecuada para ayudar al paciente en su tratamiento? ¿El operador transmite seguridad,	•Determinar desde la percepción del paciente la calidad en la atención recibida según su edad, genero, financiamiento y grado de instrucción en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni. •Identificar cual es la percepción del paciente acerca de los equipos, sillones y demás elementos tangibles usados por el personal en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni. •Determinar desde la percepción del paciente, si el operador tiene la capacidad y preparación adecuada para ayudarlo en el tratamiento que le brindara en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni. •Determinar desde la percepción del paciente, si el operador transmite seguridad y empatía al paciente en su atención y si este tiene confianza en el operador en la Clínica		CALIDAD DE ATENCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Elementos Tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuestas • Seguridad • Empatía 	Técnica de Recolección de Datos: Técnica Comunicacional por medio de una encuesta plasmada en un cuestionario.



empatía y confianza al paciente en su atención? ¿El paciente está satisfecho con el servicio que se le brindó?	Estomatológica Luis Vallejos Santoni •Analizar si los pacientes se sienten satisfechos con el servicio que le brindaron el operador y el personal en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni.			
---	--	--	--	--

CRONOGRAMA

ACTIVIDAD	ABRIL				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
Estructuración del Proyecto de Tesis	X	X	X																	
INSCRIPCIÓN de los Proyectos de Tesis				X																
Revisión de los Proyectos de Tesis POR DICTAMINANTES					X	X														
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES							X	X												
TRABAJO DE CAMPO									X	X	X	X	X	X	X	X				
PROCESAMIENTO DE DATOS Y ELABORACIÓN DE BORRADORES															X	X				
REVISIÓN DE BORRADOR POR DICTAMINANTES																	X	X		
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES																	X	X		
Solicitar fecha y hora de sustentación; adjuntando cuatro (04) ejemplares anillados																				