



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA



“CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS
PACIENTES DE 18 A 59 AÑOS DE EDAD ATENDIDOS
EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS
SANTONI Y EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
CENTRO DE SALUD OROPESA-CUSCO, 2017”

Presentado por la bachiller

Herencia Turpo, Sonia Vanessa

Para optar al Título Profesional de
Cirujano Dentista

Asesor:

Mg. José Antonio Alanya Ricalde

CUSCO – PERÚ

2017



Título : CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES DE 18 A 59 AÑOS DE EDAD ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA LUIS VALLEJOS SANTONI Y EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD OROPESA-CUSCO, 2017.

Autor : - Sonia Vanessa Herencia Turpo

Fecha : 27-06-2017

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco y en el Centro de Salud de Oropesa. El estudio fue de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo de temporalidad prospectiva y longitudinal. El objetivo fue 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. La muestra estuvo determinada por la fórmula de cálculo de porcentajes para investigaciones descriptivas obteniendo un total de 92 pacientes para cada institución. Para conocer cuál es la calidad de la atención odontológica según los pacientes se utilizó la técnica de encuesta SERVQUAL modificada que permite realizar una valoración de calidad, determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente (expectativa) y lo efectivamente recibido (percepción). El instrumento evalúa cinco indicadores: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados de la investigación fueron: existen diferencias en los dos establecimientos estudiados, teniendo mejores resultados la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni en comparación al Centro de Salud Oropesa, ($p < 0,009$), determinando que existen muchos factores por mejorar en ambos establecimientos, teniendo como resultado en mayor porcentaje pacientes insatisfechos en un 78,3% de pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y un 84,8% de pacientes del C.S. Oropesa. Se encontró que los pacientes tienen expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de seguridad y empatía, la expectativa fue muy alta para el 76% de pacientes de la Clínica Estomatológica y para el 74% de pacientes del Centro de Salud Oropesa. La



percepción fue calificada como muy buena y excelente en mayor porcentaje para pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni y muy buena y regular en mayor porcentaje para pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud Oropesa. La evaluación de la calidad en la atención odontológica permitió recomendar acciones de mejora continua.

PALABRAS CLAVE: Calidad, Percepción, Expectativa, SERVQUAL.



ABSTRACT

The present study has been realized at the Luis Vallejos Santoni Stomatology Clinic of the Andean University of Cusco and at the Oropesa Health Center. The study was descriptive with a quantitative approach of prospective and longitudinal temporality. The objective was to determine the quality of dental care in patients of the Stomatologic Clinic Luis Vallejos Santoni and the Dentistry Service of the Health Center Oropesa. The sample was determined by the percentage calculation formula for descriptive investigations, obtaining a total of 92 patients for each institution. In order to know the quality of the dental care according to the patients, the modified SERVQUAL survey technique was used, which allows a quality assessment, determined by the difference between the expectations of the patient (expectation) and what is actually received (perception). The instrument evaluates five indicators: reliability, responsiveness, security, empathy and tangible aspects. The results of the research were: there are differences in the two establishments studied, with the Luis Vallejos Santoni Stomatologic Clinic better than the Oropesa Health Center, ($p < 0.009$), indicating that there are many factors to be improved in both establishments. Resulting in a higher percentage of dissatisfied patients in 78.3% of patients in the Luis Vallejos Santoni Stomatologic Clinic and 84.8% in CS patients Oropesa. It was found that patients have high expectations in all dimensions, especially in the dimensions of safety and empathy, the expectation was very high for 76% of patients at the Stomatologic Clinic and for 74% of patients at the Oropesa Health Center. The perception was rated as very good and excellent in a higher percentage for patients of the Stomatologic Clinic Luis Vallejos Santoni and very good and regular in higher percentage for patients of the dentistry service of the Health Center Oropesa. The evaluation of the quality in the dental care allowed to recommend actions of continuous improvement.

KEY WORDS: Quality, Perception, Expectation, SERVQUAL.