

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



TESIS:

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO
EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15 DE DICIEMBRE DEL 2013”**

Presentado:
Para optar el título de Cirujano Dentista

Autor:
Liliana Eloisa Chambilla Mamani

Asesor:
Dr. Fredy Gómez Bellido

TACNA – PERÚ
2014

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	11
1.1 Fundamentación.....	12
1.2 Formulación del Problema.....	14
1.3 Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificación.....	15
1.5 Definición de términos.....	15
1.5.1. Calidad.....	15
1.5.2. Calidad en salud.....	16
1.5.3. Servicio.....	16
1.5.4. Servqual.....	17
1.5.5. Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna.....	17
CAPÍTULO II	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	20
2.1.1. Internacionales.....	20
2.1.2. Nacionales.....	22
2.2 Marco teórico.....	28
2.2.1 Calidad.....	28
2.2.2 Calidad en atención odontológica.....	30
2.2.3 Eficiencia y eficacia.....	34
2.2.4 Expectativas del usuario.....	36
2.2.5 Percepción del usuario.....	37
2.2.6 Satisfacción del usuario.....	38

2.2.7	Servqual.....	41
CAPÍTULO III	44
3.1	Hipótesis.....	45
3.2	Operacionalización de las variables.....	45
CAPÍTULO IV	49
4.1	Diseño.....	50
4.2	Ámbito de estudio.....	50
4.3	Población y muestra.....	51
	4.3.1 Criterios de Inclusión.....	51
	4.3.2 Criterios de Exclusión.....	51
4.4	Instrumentos de Recolección de datos.	52
CAPÍTULO V	54
5.1	Procedimiento de Análisis de datos.....	55
CAPÍTULO VI	59
6.1	Resultados.....	60
DISCUSIÓN	78
CONCLUSIÓN	82
RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	86
ANEXOS	90

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme dado salud, porque en silencio me ha acompañado a lo largo de mi vida y sin pedirme nada a cambio hoy me regala la alegría de ver realizado uno de mis sueños, guarda mi corazón cerca de ti y guíame día con día en el camino que lleva hacia ti porque todo lo puedo en ti que me fortaleces, contigo soy más que vencedor.

A mis padres

A quienes les debo todo en la vida, por cultivar e inculcar humildad y valores en mí, y porque hoy veo llegar a su fin una de las metas de mi vida, les agradezco la orientación y ejemplo, que siempre me han concedido, pero sobre todas las cosas gracias por el amor que siempre me han demostrado al verlos hasta ahora juntos como una verdadera familia que me hace ver mi futuro igual al de ustedes.

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor al Dr. Fredy Gómez Bellido, por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales y por guiarme y en la elaboración de mi tesis.

A mis hermanos por su amor incondicional, porque siempre tuvieron una palabra de aliento y buenos deseos para llegar alcanzar mi meta; queridos hermanos, espero estar a la altura de las circunstancias cuando alguno de ustedes necesite de mí, gracias por todo.

A Efrain Maquera por su constante apoyo en todos estos años de mi carrera profesional y por ser siempre el hombro en que me apoyé cuando más lo necesité durante la realización de mi tesis, pero sobre todo te agradezco por ser la persona que me ama, doy gracias al cielo por haber colocado nuestros corazones en un mismo camino.

A mis amigas Michelle Cruz y Dámaris Delgado por el apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado cuando lo necesito, les agradezco porque que hicieron realidad este texto: "Porque en todo tiempo ama el amigo, y es como un hermano en tiempo de angustia"

Proverbios: 17:17

A la Universidad Privada de Tacna y en especial a la Escuela Profesional de Odontología por prepararnos dentro de los principios de ética profesional responsabilidad y amor a los pacientes.

RESUMEN

FUNDAMENTO: La calidad de la atención a la salud es un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. La satisfacción del paciente es la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios.

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad de servicio según la percepción de satisfacción por el usuario atendido en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013.

POBLACIÓN Y MUESTRA: El grupo de estudio está conformado por 60 pacientes nuevos y/o reingresantes que acudieron para consulta y tratamiento posterior en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna.

MÉTODO: Estudio es observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal.

RESULTADOS: Se encontró una asistencia ligeramente mayor en pacientes del sexo femenino (53.4%) que el sexo masculino (46.6%). Respecto a la satisfacción sobre los aspectos tangibles se encontró que el 26.7% refiere estar satisfecho y el 60% refiere insatisfacción leve-moderada. En la confiabilidad el 61.7%, que se encuentra con insatisfacción leve-moderada y sólo un 21.7% refieren estar satisfechos. En la respuesta rápida el 46.7% se encuentra satisfecho, y un 16.7% muestra amplia satisfacción, sólo un 33.3% muestran una insatisfacción leve-moderada. En la seguridad, el 50% refiere estar satisfecho y un 13.3% ampliamente satisfecho. En la empatía un 55% refiere estar satisfecho, pero un 36.7% presenta insatisfacción leve-moderada.

CONCLUSIONES: En la presente investigación se halló insatisfacción leve-moderada, la dimensión de confiabilidad y tangibilidad son aspectos que deberían corregirse.

Palabras Clave: Calidad de servicio, satisfacción, percepción.

ABSTRACT

BACKGROUND: The quality of health care is a civil right where the focus of attention is the user satisfaction. Patient satisfaction is the cognitive assessment based on dental care and emotional response as it provides us information about the quality in the aspects of structure, process and outcomes of the experience of these services. To assess the quality of service as perceived by the user satisfaction dressed in Dentistry Clinic Private University of Tacna November 15 to December 15, 2013.

POPULATION AND SAMPLE: The study group consists of 60 new patients and / or followers presenting for consultation and subsequent treatment at the Dental Clinic of the Private University of Tacna.

METHODS: This study was observational, descriptive, cross-sectional prospective.

RESULTS: A slightly higher attendance in female patients (53.4 %) were found to be male (46.6 %). Regarding satisfaction on the tangible aspects was found that 26.7 % reported being satisfied and 60 % reported mild to moderate dissatisfaction. In 61.7 % reliability, they find dissatisfaction with mild to moderate only 21.7% report being satisfied. The quick answer is 46.7% satisfied, 16.7% and shows ample satisfaction, only 33.3 % show mild to moderate dissatisfaction. In security, 50 % reported being satisfied and 13.3% satisfied widely. In 55% empathy refers satisfied, but 36.7 % have mild to moderate dissatisfaction.

CONCLUSIONS: In this study mild to moderate dissatisfaction was found, the dimension of reliability and tangibility are issues that should be corrected.

Keywords: Quality of service, satisfaction, perception.

INTRODUCCIÓN

Calidad en Salud es una iniciativa relativamente reciente, con una historia conocida y en decidido desarrollo, su concepto puede ser enmarcado en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.¹

La calidad de la atención son todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él. Es decir, un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios.

La prestación de servicios de salud comprende todas las actividades cuyo objetivo fundamental es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población. Si bien estos son los objetivos que siempre han sido el fundamento de los sistemas de salud, en años recientes la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto dos objetivos fundamentales más: el trato adecuado a los usuarios y la justicia financiera.²

En la medición de la satisfacción del paciente debemos considerar, entre otros aspectos, que el usuario participe en la toma de decisiones relacionadas con su salud; que tenga acceso a la información sobre su salud y tratamiento; que reciba un trato humano, goce plenamente de sus derechos y no reciba agravios a su dignidad; que el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión del servicio no genere riesgos o molestias además de las que ocasionó la búsqueda

¹ Dr. Fernández Oscar Adolfo. Gestión de Calidad en Servicios Odontológicos. IntraMed. 04 Jun 2008. www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion.pdf.

² Murray C. J, Frenk J. A. Un marco para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. OMS; 78 (6):717 -31.USA – 2000.

de atención; que las características físicas de la unidad de servicio, como limpieza, disponibilidad de baños, amplitud e iluminación, sean apropiadas. Estos dominios o factores fueron identificados, y definidos por grupos de expertos por la OMS con el fin explícito de integrar los aspectos más relevantes de la relación de los usuarios con el sistema de salud.³

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. Ésta puede ser estudiada en diferentes aspectos pero quien juzga todo el proceso en última instancia es el paciente. Por ello el paciente es el indicado para evaluar la calidad de atención. Pero se tendrá en cuenta que el juicio valorativo del paciente no resulta sólo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió.⁴

Actualmente surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que utilizan los servicios de salud.

Como metodología de trabajo, se realizó un trabajo de campo, consistente en la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, analizando los resultados de la misma interpretando con gráficos y por último hicimos nuestras conclusiones.

³ Murray CJ, Evans DB: Consultas técnicas de conceptos y métodos para medir la capacidad de respuesta de los sistemas de salud. Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: debates, los métodos y el empirismo. OMS; Pp. 115-23. Ginebra-Suiza 2003.

⁴ Bernuy Torres Luis Alexis: Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [Tesis Pregrado] Universidad UMSM Lima-Perú 2005.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema

Actualmente, la evaluación de la calidad de servicio de salud bucal ha adquirido relevancia en nuestro país y otros países en el mundo.

Es un hecho que los miembros de la sociedad son conscientes y participan activamente durante su consulta, juzgan y manifiestan lo que perciben y exigen un trato digno y respetuoso. La calidad de la atención a la salud es un derecho ciudadano en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental.⁵ En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios.⁵

⁵ Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dinçer S, Yilmaz T: Los factores de satisfacción de los pacientes/insatisfacción en un ambulatorio de la facultad dental en Turquía. *Comunidad Dent Oral Epidemiol*; 28:461-9. 2000.

La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud, depende de esto para que su servicio se recomiende.

La calidad de atención en la clínica odontológica puede ser estudiada de diferentes maneras quien siempre dictaminará nuestros tratamientos será el paciente. Pero también se tendrá en cuenta que el juicio valorativo no resulta sólo del trabajo terminado sino también del proceso integral de atención y la interrelación con el personal que lo atendió.⁴

La Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna lleva 13 años brindando atención estomatológica a la población en general que así lo requiera, a través de sus diferentes especialidades brindadas por los estudiantes o proveedores del servicio de salud. Actualmente la Clínica Odontológica, ha tenido cambios en su infraestructura y ha implementado sus unidades dentales; en la búsqueda de la atención se ha evidenciado cierta desconfianza por parte del paciente hacia operador, ellos son rotados de operador en operador, así como la larga espera para la prestación de servicios; dado estos cambios a lo largo del tiempo, así como la exigencia de los usuarios en obtener un buen servicio de salud y el medio social competitivo en el que vivimos, surge la necesidad de realizar estudios que permitan evaluar constantemente como es percibida la calidad por los usuarios externos y cuáles son sus expectativas respecto del servicio.

Hoy en día no existen investigaciones que determinen la eficacia de los tratamientos realizados en la Clínica Odontológica, tampoco se conoce la percepción de satisfacción en cuanto a ubicación y comodidad de los diferentes ambientes de la Clínica Odontológica por parte de los pacientes. De lo expuesto se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la de calidad de servicio percibida por el usuario atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna?

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la calidad de servicio percibida por el usuario atendido en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

Evaluar la calidad de servicio según la percepción de satisfacción por el usuario atendido en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Determinar según las dimensiones de la calidad: elementos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía, los niveles de satisfacción en el usuario atendido en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013.
- b) Determinar los principales factores generales (edad, sexo, grado de instrucción y ocupación) asociados a los niveles de satisfacción en los usuarios atendidos en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013.
- c) Determinar el nivel de satisfacción general de los usuarios atendidos en la Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013?

1.4. Justificación

La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud depende de esto para que su servicio se recomiende.

El presente estudio de calidad de servicio percibida por el usuario, nos permitió realizar un análisis fundamentado en los resultados e identificar los puntos críticos en la atención de pacientes y operadores para elaborar un plan de mejora continuo tanto desde el punto de vista de su organización y funcionamiento como un desarrollo integral, que aportará propuestas de mejora en el marco de la calidad continua que caracteriza nuestra Universidad.

En tal sentido, podríamos presentar una propuesta de mejora en la atención de pacientes y del operador que brinda el servicio odontológico; para la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, esto podría ser parte de un plan de estrategia que nos permita ser validados y calificados por estándares internacionales.

De la misma forma, éste trabajo, es de vital significación para detallar y perfeccionar la situación socio - competitivo en el que nuestra clínica odontológica se encuentra en relación con otras, con el único fin de lograr la excelencia en el servicio.

1.5. Definición de términos

1.5.1. Calidad

El Diccionario de la Real Academia Española en su edición 2001, define calidad de la siguiente manera “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.⁶

⁶Diccionario de la Lengua Española. Real Academia 2001, 22ª ed. Madrid: Editorial Espasa; calidad; p229, 2001.

1.5.2. Calidad en salud

La definición más aceptada de calidad en salud, en la actualidad, es la de: Donabedian A; quien la define como: “Proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica”.⁷

Para Donabedian la calidad es un concepto que abarca dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente, y otra interpersonal, representada por la relación que se establece entre el paciente y el profesional de la salud.⁸

1.5.3. Servicio

Acción y efecto de servir. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Es una actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.

Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están

⁷Dueñas O. Calidad en salud: Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 2006 <http://www.gerenciasalud.com/art260.htm>.

⁸Ruelas E. Salud pública de México: calidad, productividad y costos. 1993; 35(3).

necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio.⁹

1.5.4. Servqual

Es una herramienta desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, en Estados Unidos, con el apoyo de Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, y fue validado en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicios, el estudio de validación concluyó en 1992.

Este instrumento permite obtener una calificación global del establecimiento, lo que desean los consumidores de ese establecimiento (beneficios ideales) y lo que encuentran los consumidores en el servicio (beneficios descriptivos); calcula brechas de insatisfacción específicas, ordena efectos de calidad, desde el más grave y urgente hasta el menos grave. Por medio de esta investigación identificaron 5 dimensiones totales del funcionamiento del servicio: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.¹⁰

1.5.5. Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna

La Clínica Odontológica, es un centro de formación académica y prestación de servicios al público en general. Perteneciente a la Escuela Profesional de Odontología, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna.

⁹ Domingo, J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el tercer milenio., Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. UNMSM, pág. vol. 9 (18). 2006

¹⁰ Consulting M. Medición de Calidad de Servicio ¿Qué es el Servqual? 2006. <http://www.michelsenconsulting.com/web/servqual/servqual.htm>

Brinda a los alumnos enseñanza de calidad, obteniendo conocimientos actualizados, cuenta con un equipo de profesionales seleccionados cuidadosamente para las diferentes áreas clínicas. Igualmente cuenta con las herramientas necesarias laboratorios equipados acordes con los últimos avances; asegurándonos de esta manera el éxito en los tratamientos y una adecuada formación de sus ingresantes, capaces de afrontar los retos del avance científico y tecnológico que están en constante evolución.

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales:

Lara Flores Norma; López Cámara Víctor y cols. : Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal, el propósito de su estudio fue conocer la opinión de los pacientes del servicio de Odontología de los Centros de Salud Comunitarios de Zapotitla y San José, en Tláhuac, DF, acerca de sus percepciones sobre la eficacia y calidad humana de la atención que estaban recibiendo. En la atención clínica participaron, durante ese año, alumnos de la carrera de Estomatología de la UAM-Xochimilco, como parte de su práctica docente. Seleccionaron una muestra no probabilística de pacientes que acudieron durante dos semanas consecutivas y les aplicaron un cuestionario donde se exploraban diversos aspectos de su proceso de atención odontológica. Construyeron una escala para medir el grado de satisfacción obtenido. A través del análisis de los resultados, que en general fueron positivos, se establecen algunas hipótesis para estudios futuros sobre este tema.¹¹

Araya, V. C.; Bustos, L. A. y cols. : Determinación de la calidad del servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública

¹¹ <http://portal.revistas.bvs.br/index.php?search=Rev.%20ADM&connector=ET&lang=pt>

basado en intangibles; mejorar las actividades humanas requiere un proceso de evaluación y lo frecuente es basarse en las cosas tangibles o materiales. Sin embargo, evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva del usuario es cada vez más frecuente, siendo la satisfacción un buen predictor. El cuestionario y su aplicación es uno de los métodos más eficaces para la detección de los niveles de satisfacción del cliente/usuario, teniendo presente el respeto a las sensibilidades y emociones que pueden dejar oculto o sobredimensionado algún indicador. En el presente trabajo utilizaron la escala servperf, validada en empresas privadas de servicio, para determinar la calidad de atención Odontológica Pública, basada en consideraciones intangibles de los usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana. Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. La valoración más baja fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$). Se puede concluir que es necesario explicar a las autoridades, que si bien los esfuerzos en equipamiento e infraestructura son útiles, debe haber un apoyo al crecimiento del capital humano ya que su valoración es un complemento importante en la satisfacción del usuario.¹²

¹²Araya, V. C.; Bustos, L. A. y cols. : Determinación de la calidad del servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública basado en intangibles; Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat., 6(3):349-354, 2012.

2.1.2. Nacionales:

Jacinto Nuñez, José Luis: Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007; el objetivo del estudio de los autores fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el años 2007. Para ello aplicaron un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donobedian, el cual se basa en la percepciones de la calidad por el usuario (paciente). En este modelo se consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado.

En los que a la dimensión de estructura se refiere. Los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno. En la dimensión de resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como bueno mayoritariamente.

Los estudios revisados concernientes a calidad de atención bajo modelo de Donabedian revelan que cuanto a la dimensión de estructura la calidad no es buena, en cuanto a la dimensión de procesos la calidad se refleja como buena y en la dimensión de resultados la calidad mejora bastante. Su estudio permitió obtener información de los usuarios de la clínica de la facultad odontológica acerca de sus percepciones con respecto a la atención que brinda la clínica.¹³

¹³Jacinto Nuñez, José Luis: Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007; [Tesis Pregrado] Universidad UMSM Lima-Perú 2008.

Bernuy Torres; Luis Alexis: Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; buscaron determinar la calidad del servicio percibido de la atención odontológica. Para ello utilizaron el cuestionario Servqual. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido. Encontraron que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con las características interrogadas. Finalmente se encontraron un promedio Servqual global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de Confiabilidad y Empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.⁴

Valencia Martínez, Juan Carlos: Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco; su muestra estuvo constituida por 200 pacientes seleccionados mediante muestreo aleatorio sistemático, a quienes se les aplicó un instrumento basado en la encuesta SERVQUAL modificada. Sus resultados muestran que según la encuesta SERVQUAL, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada. Concluyeron que la calidad de servicio de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos

Santoni de la Universidad Andina del Cuzco fue percibida por los pacientes como insatisfactoria según la encuesta SERVQUAL¹⁴

Elizondo J, Quiroga M. y cols. : La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico; los autores tuvieron como objetivo confrontar la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. La población de este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes. Se analizaron los indicadores de atención técnica que arrojaron un promedio de 71% en el nivel muy satisfecho y el de 25% en el nivel satisfechos, para las clínicas de pregrado. Se concluyó que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que se recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso sea requerido.¹⁵

Robles A: Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú; el autor evaluó la calidad de servicio en la clínica Robles desde la percepción del usuario externo, la muestra fue de 232 pacientes y el instrumento usado para medir la calidad de servicio fue la encuesta SERVQUAL modificada, que mide el nivel de satisfacción del usuario externo mediante la diferencia de las expectativas y percepciones en cinco dimensiones. La calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el

¹⁴Valencia Martínez, Juan Carlos: Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco. [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004

¹⁵Elizondo JE, Quiroga MG, Palomares PI, Martínez GI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011; 15(1):99-104.

mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%). El ítem con mayor valor de insatisfacción fue: La clínica debe ser fácil de identificar, tener letreros, señales y lista de precios; y el ítem con más satisfacción fue: Los trabajadores de la clínica inspiran confianza hacia el usuario. La primera dimensión priorizada fue respuesta rápida y la última empatía.¹⁶

Vilcarromero Llaja, Stalin Fran: Evaluación de la Calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente, en su estudio, Vilcarromero evaluó la calidad de la atención médica del departamento de emergencia de adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la percepción del paciente, ésta evaluación la realizó utilizando encuestas SERVQUAL. La muestra fue de 93 pacientes distribuidos proporcionalmente en las tres áreas de atención médica, encontrando insatisfacción total con la calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia siendo las dimensiones: respuesta pronta y empatía, las que mostraron los niveles mayores de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, tangibilidad, presentó los mayores niveles de satisfacción (75%).¹⁷

¹⁶ Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo. [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Chimbote-Perú, 2004.

¹⁷ Vilcarromero Llaja Stalin Fran: Evaluación de la Calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente. [Tesis de Bachiller]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.

Rodríguez Vargas; Martha Cecilia: Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. El autor utilizó el instrumento Servqhos modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna.

Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$). Se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%)

En conclusión éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor

impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.¹⁸

Gonzales, H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de UNMSM, el autor en su estudio de nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM, encontró un alto nivel de aceptación, catalogando a los servicios odontológicos de ésta clínica como buena y muy buena, en cuanto a infraestructura y equipamiento. Un gran número de pacientes 33,7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera. Estuvieron satisfechos con el trato recibido.¹⁹

Cerna Palomino, Neil Borman; Calidad del servicio expresado en la satisfacción del usuario externo e interno del centro de salud Baños del Inca en el 2000; el autor en su estudio encontró que el 42,25 de usuarios externos están satisfechos con el servicio. Las dimensiones de menor nivel de satisfacción fueron respuesta rápida (29%) y las demás dimensiones no lograron superar el 50% excepto la empatía con un 54%.²⁰

¹⁸ Rodríguez Vargas; Martha Cecilia: Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis de Post-Grado] UMSM Lima-Perú, 2012.

¹⁹ Gonzales, H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. [Tesis Pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.

²⁰ Cerna Palomino, Neil Borman. Calidad del servicio expresado en la satisfacción del usuario externo e interno del Centro de Salud Baños del Inca.[Tesis de Maestría] Facultad de Medicina de la Universidad Particular Cayetano Heredia, 2000.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Calidad

La calidad de la atención son todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él. Es decir, un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios.²¹

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: desde el punto de vista del “comprador”, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor.²²

El concepto de calidad varía dependiendo de la amplitud con que es enfocado es por ello que numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se han definido como “que tan adecuado es para el uso”; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

Según Feigenbaum. La calidad del producto y servicio puede definirse como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuáles el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente.²³

²¹Ricardo Muza y Paula Muza. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chil Salud Pública 2008; Vol. 12 (1): 12-1

²²Leonard B, Parasuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.

²³Feingambaun, Armand. Control total de la Calidad. Editorial: Continental México 1986 Pág. 35,37

Según Berry y col. La calidad del servicio es “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “sólo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador”.²⁴

Según Donabedian. “La definición de calidad podría ser” lo que cada uno quiere que sea. Algunos otros términos como “confiable”, “servicial”, “durable” o “satisfacción” en algunas ocasiones se han tomado como definiciones de la calidad del producto.²⁵

Según Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones.²⁶

Según Espeso y Harrvey en 1994 definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente.²⁶

Según Juran y Gryna en 1993 definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.²⁶

Según Stoner en 1996 describen que el término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. El concepto de “calidad”, como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos.²⁷

²⁴ Berry LL. Un buen servicio ya no basta. Editorial Norma Bogotá, 1996.

²⁵ Donabedian, A. Salud Pública. La evaluación internacional de la evaluación y garantía de calidad México, 1989.

²⁶ Valls W. Modelo Resortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa. Gestipolis, 10 de Diciembre de 2004.

²⁷ Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.

Estos términos son en realidad características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio.

2.2.2 Calidad en la atención odontológica

La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias.²⁸

En el concepto calidad de la atención médica según Donabedian (1998) puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

- 1.- El concepto técnico de la atención.
- 2.- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención.

²⁸ Sosa M. ¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental? (2002) INFORMED. 5 de Noviembre de 2004.
http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm

3.- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión.²⁹

La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos.³⁰

En la dimensión interpersonal se expresan las características cualitativas de las relaciones humanas que se establecen entre los profesionales de salud, conjuntamente con el resto de su equipo y el paciente.³¹

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad.³²

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

²⁹Donabedian A. La calidad de la atención médica: Definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1998.

³⁰DM Berwick. Calidad de la atención de la salud Parte 5: El pago por la captación y la calidad de la atención. The New England Journal of Medicine 1996; 335: 1227-31

³¹Negro C, Peterson S, J Mansfield, Thliveris M. Utilizando datos basados en la población para mejorar el desarrollo de guías de práctica clínica. . Med Care 1999; 37 (6): 254-63

³²Skaret E, Berg E, M y Raadal Kvale G. Fiabilidad y Validación del Cuestionario de Satisfacción dental en una población de 23 años en Noruega. Dent Oral Comm Epidemiol 2004; 32: 25-30.

profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.³³

El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él, tampoco lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. Si las expectativas de un paciente no pueden ser satisfechas por la práctica odontológica o son impropias a la moral vigente, debe por la vía de la labor educativa inherente a toda práctica odontológica, transformarse dichas expectativas.³⁴

Una buena técnica, demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental.³⁵

La dirección de la relación entre el profesional y el paciente debe estar siempre en manos del odontólogo y éste debe dirigir sus esfuerzos al logro de una participación cada vez más activa del paciente en aras de resolver su situación de salud, por lo que en la misma medida que se logre este objetivo se estará mejorando la calidad de la atención.³¹

³³ Rudd WR, Rudd DK. A review of 243 errors possible during the fabrication of a removable partial denture: Part I. *J Prosthet Dent* 2001; 86:251-61.

³⁴ Salazar A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z., México. Septiembre de 2000.

³⁵ Lara N, López M, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *RevAsoc Den Mex* 2000; 57(5): 175-79.

En la medida en que se profundice en la investigación de los factores que determinan el desarrollo de la dimensión interpersonal de la atención y se aplique el conocimiento adquirido en la práctica odontológica y en la formación y perfeccionamiento de los recursos humanos de salud, la frontera entre la denominada dimensión técnica y la dimensión interpersonal de la atención se irá borrando y podremos hablar entonces de una práctica odontológica a la que le es inherente un alto nivel científico y técnico integral, pues el profesional de la salud estará cada vez más capacitado para actuar científicamente al acercarse a la dimensión humana de sus pacientes.³¹

La tercera dimensión de la calidad de la atención odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente. Nos referimos al entorno donde se desarrolla la atención, a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención. Características tales como una consulta agradable con condiciones de privacidad; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la admisión, en los laboratorios, entre otros; así como una total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades.³⁰

No obstante la obtención de una exitosa relación interpersonal por parte del odontólogo con su paciente no puede estar condicionada por las comodidades o facilidades del medio ambiente. El profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus

conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica.³⁴

2.2.3. Eficiencia y eficacia

Muchas veces escuchamos alegremente frases como “Qué eficiente es ese o tal empleado” o “caramba, es usted una persona muy eficaz”. Por otro lado apreciamos que en los informes de evaluación se utilizan estas expresiones, con tanta trivialidad sin analizar lo que significa en todo el sentido de la palabra. Sin embargo los términos eficiente y eficaz son temas que causan muchos debates, análisis y son motivos de estudio y reflexión al analizar la calidad de la atención.³⁴

La eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. 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 a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace.²⁸

Peter Drucker, uno de los autores más reconocidos en el campo de la administración, describe que eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: “hacer correctamente las cosas”²⁷

Sin embargo, en las organizaciones “no basta” con ser únicamente eficientes, las organizaciones modernas buscan algo más que eso, y eso es la eficacia. Cuando un grupo alcanza las metas sus objetivos

que le impone la institución, decimos que es eficaz. Entonces la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz se debe priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyan a alcanzar los objetivos y metas provistas, por lo que se debe de asegurar que lo que se haga valga la pena y conduzca a un fin.³⁴

Peter Drucker describe a la eficacia como la capacidad para determinar los objetivos apropiados: “hacer las cosas correctas”.²⁷ Eficacia se refiere a la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.³⁶

La eficiencia y la eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea ésta y a que no hay nada más inútil que hacer eficientemente algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la organización. Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale para algo. Por ejemplo una persona puede pasar todo el día en su trabajo, sentado en su escritorio, pero esto no significa que sea eficiente ni eficaz, más aún cuando su labor no es productiva y se dedica a utilizar indiscriminadamente los recursos con los que cuenta su organización. Es necesario precisar que en la actualidad las empresas pasan por una serie de problemas por la falta de recursos, de igual forma todas quieren ofrecer un buen producto o un buen servicio a bajo costo, por eso una vez definida la meta a la cual queremos llegar, posteriormente debemos buscar la mejora en eficiencia.²⁸

³⁶ Otero J. Generando satisfacción con nuestro servicio odontológico. *Odontología Ejercicio Profesional* 2002; 3(3): [fecha de acceso 12 de Diciembre de 2004] URL disponible en: www.odontomarketing.com

2.2.4. Expectativas del usuario

Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento.

Olson y Dover (1979) 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."³⁷

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.³⁸

Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son el nivel deseado y el nivel adecuado:

- *Nivel deseado*: este refleja el servicio que el paciente espera recibir. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.³⁹
- *Nivel adecuado*: este refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto.⁴⁰

Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del producto, de información procedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la publicidad.⁴⁰

³⁷ Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. 2004

³⁸ Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. España: Editorial Gestión 2000.

³⁹ Satu Lahti, Heikki Tutti, Hannu Hausen y Risto Kääriäinen: El dentista y opinión de los pacientes acerca del dentista ideal y paciente, el desarrollo de un cuestionario compacto. Comunidad Dent Oral Epidemiol 1992; 20: 229-34

⁴⁰ Stanon WJ, Etzel MJ, Walter BJ. Fundamentos de Marketing. Ed 10ma. México: Editorial McGraw Hill; 1995.

De modo general las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías pertenecientes a:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.
- Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad de la misma.
- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad.³⁴

2.2.5. Percepción del usuario

La percepción es muy importante en el tema de Calidad de Servicio, ya que ésta muchas veces sesga nuestra forma de identificar las necesidades, cualidades o gustos de nuestros clientes. Por este motivo debemos conocer muy bien que es la percepción para evitar caer en errores, tomando en cuenta que la calidad de servicio es subjetiva.

Podríamos definir la percepción, como la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia. Los aspectos que influyen sobre la persona que percibe son:

- a) Las necesidades y deseo, es decir, la motivación de la persona la cual le hace percibir aquello que le proporcionaría satisfacción.
- b) Las expectativas, se tiende a percibir lo que se espera, aquello que resulta más familiar.

- c) El estilo de cada persona para enfrentarse al ambiente que lo rodea. Algunas personas perciben más un conjunto de detalles, no pudiendo recordar por separado algunas características específicas del objeto; otras en cambio reparan en tales detalles.
- d) La educación que recibió en el hogar considerando la forma de ver la vida (dinero, trabajo, valores, religión, etc.)
- e) La formación académica, también guía nuestra forma de ver o sentir las cosas.

En resumen, podríamos decir que toda la información y los estímulos que se captan por los sentidos, más aquellos aspectos que influyen en la forma de percibir, elaboran un concepto sobre el objetivo observado como una totalidad.

2.2.6 Satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.²⁸

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la

educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.²⁸

Generalmente, el paciente no puede valorar con justeza si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo.²⁸

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.²⁸

Se reconoce que existen tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar satisfacción: “A la primera”, que se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera efectiva y eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable.³⁶

También se puede generar satisfacción "a la segunda" cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento, de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido.³⁶

Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera"

tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro.³⁶

La satisfacción del paciente y el cuidado de la salud están indicados como un importante factor asociado con los conocimientos de salud, las indicaciones, los resultados de tratamiento, entre otros. En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente.⁴¹

Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental.⁵

En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios.⁵

La valoración que hace cada individuo del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente o como familiar de paciente.²⁸

⁴¹ Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. Una versión sueca de la Escala de Satisfacción en la visita dental. Acta Odontol Scand. 2000, 58: 19-24.

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.²²

2.2.7 SERVQUAL

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

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

- **Elementos tangibles:** Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
- **Confiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- **Respuesta rápida:** Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una

atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.⁴²

Significado de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Dimensión	Significado
Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
Confiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Respuesta rápida	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente.
Empatía	Atención individualizada al cliente

⁴²Diógenes MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; Chiclayo 2003.

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

Este instrumento ha sido adaptado y validado para ser utilizado en establecimientos de salud del primer nivel de atención del Perú por Tejada, Lazo y Macedo.

CAPÍTULO III

3. HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

3.1. Hipótesis

Por ser un estudio observacional no requiere hipótesis.

3.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADOR	CARACTERIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Edad	Ciclos de vida	a) 16-19 años b) 20-60 años c) Mayor de 60 años	Ordinal
Sexo	Característica física	a) Masculino b) Femenino	Nominal
Grado de instrucción	Años escolares terminados reportados	1) Analfabeto 2) Primaria 3) Secundaria 4) Superior Técnica 5) Superior Universitario	Ordinal

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

Ocupación	Dedicación principal	1= Desempleado 2= Ama de casa 3= Estudiante 4= Empleado 5= Obrero 6 = Trabajador Independiente 7= Agricultor 8= Otro 9= No sabe/ No opina	Nominal
Expectativas	Tangibilidad	1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Nominal
	Confiabilidad	1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo	Nominal

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

	Respuesta rápida	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
Percepción	Tangibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

	Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
	Respuesta rápida	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
	Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal
	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo 	Nominal

CAPÍTULO IV

4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño

El estudio es observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal; se realizó en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013 sobre la calidad de servicio percibida por el usuario.

4.2. Ámbito de estudio

La Clínica Odontológica pertenece a la Escuela Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna; es un centro de formación académica y prestación de servicios al público en general.

El objetivo principal de la Clínica-docente es formar al estudiante que mañana se insertará en la sociedad, con una profesión netamente social, porque siendo la Odontología una carrera humanista busca servir al prójimo, encontrando en él; la salud bucal que requiera. En la Clínica Odontológica se brindan los siguientes servicios:

- Cirugía dental: Extracciones dentarias simples y complejas.
- Ortodoncia: Tratamiento de mala posición dentaria.
- Radiología: Radiografía periapical, de mordida y oclusal.
- Operatoria: Obturaciones con amalgama y resina.
- Periodoncia: Tratamiento de tejidos de soporte de diente encía periodonto.
- Endodoncia: Tratamiento de conducto de las piezas dentarias.

- Prótesis removible: Totales, parciales, metálicas y acrílicas.
- Prótesis fijas: Coronas, puentes metálicos.
- Higiene oral: Profilaxis dental.
- Odontopediatría: Tratamiento preventivo con aplicación de flúor y sellantes, tratamiento de las caries, tratamiento pulpar como: pulpotomía, pulpectomía.

4.3. Población y muestra

El grupo de estudio está conformado por el total de 60 pacientes nuevos y/o reingresantes que acudieron para consulta y tratamiento posterior, atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, en el periodo del 15 de Noviembre al 15 de Diciembre del 2013, de acuerdo a los criterios de inclusión por lo que el muestreo es no probabilístico.

4.3.1 Criterios de Inclusión

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Usuarios nuevos y/o reingresantes de sexo femenino y sexo masculino.
- Usuarios nuevos y/o reingresantes cuyas edades fluctúan entre 16 y 60 años.
- Usuarios nuevos y/o reingresantes que desearon participar voluntariamente en el estudio.

4.3.2 Criterios de Exclusión

La muestra fue seleccionada teniendo en cuenta los siguientes criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 16 años de edad.
- Usuarios que desearon participar en el estudio, pero se negaron a responder algunas preguntas, es decir que no pudieron completar la encuesta.
- Usuarios con algún impedimento mental e incapacidad para emitir opinión.
- Usuarios que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- Usuarios que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.

4.4. Instrumentos de Recolección de datos.

Se aplicó el cuestionario SERVQUAL (ver anexo N° 2 y N° 3: ENCUESTA) a los pacientes antes y después que recibieran atención odontológica en la Clínica de la Universidad Privada de Tacna, las cuales están orientadas a la satisfacción y la percepción de la calidad en la atención, son preguntas cerradas, de recolección de información, a un grupo de población acerca de la satisfacción por la calidad de la atención odontológica recibida.

MÉTODO SERVQUAL

La base conceptual de SERVQUAL deriva del trabajo de un grupo de investigadores dedicados a examinar el significado de la calidad del servicio.

La escala SERVQUAL permite evaluar la calidad del servicio de la empresa a lo largo de cada dimensión, promediando los ítems que la conforman. Provee también una medida global de la calidad bajo la forma de puntaje promedio a lo largo de cinco dimensiones. Los puntajes del SERVQUAL tienen también otras aplicaciones potenciales.

DIMENSIONES DEL SERVQUAL:

Los servicios pueden tener aspectos particulares de cada institución; sin embargo en forma genérica se pueden describir cinco componentes de la calidad del servicio:

Tangibilidad: Son catalogados como elementos tangibles el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.

Confiabilidad: Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Respuesta rápida: Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

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

Empatía: Carisma para tratar al cliente proporcionando atención individualizada.

Estos cinco componentes son percibidos por los usuarios y estos pueden evaluar la calidad de la atención en el momento mismo en que la reciben, sin que se les exija conocer aspectos técnicos del proceso.

CAPÍTULO V

5. PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizaron los siguientes programas para la realización de dicho estudio:

Programa de Word; como procesador de texto.

Programa Excel; para captura de base de datos y diseño de tabla y gráficos.

Para el procesamiento de los datos se procedió a calificar la ficha de recolección de datos (encuesta) y elaborar una matriz de datos digital, donde se obtuvo las distribuciones y las asociaciones entre variables según indican los objetivos, representados luego en el programa de hoja de cálculo: EXCEL.

Para el análisis estadístico se utilizaron los programas SPSS 15.0 para Windows.

Para el procedimiento de la información se elaboraron cuadros de distribución de frecuencias absolutas y relativas. Los datos se presentan en cuadros tabulares y con gráficos.

Se utilizó la metodología del SERVQUAL para el contraste de niveles de expectativas, percepción y medición de satisfacción del usuario.

Método SERVQUAL

Para determinar la calidad de atención brindada se utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual se basa en las discrepancias entre las expectativas y percepciones de la calidad percibida por el usuario externo. Para ello se tomaron 5 dimensiones establecidas.

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio, es una herramienta desarrollada por Valiere A. Zeithmal, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado en América Latina por

Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios.

Este instrumento ha sido adaptado y validado para ser utilizado en establecimientos de salud del primer nivel de atención del Perú por Tejada, Lazo y Macedo.

Dimensiones del Servqual

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
1. TANGIBILIDAD	Instalaciones, equipos y apariencias del personal.
2. CONFIABILIDAD	Cumplimiento del servicio prometido.
3. RESPUESTA RÁPIDA	Disposición a servir con rapidez.
4. SEGURIDAD	Comprende conocimientos, destrezas y cortesías.
5. EMPATÍA	Servicio esmerado

El instrumento de recolección de datos constó de 3 partes:

- 1. Datos generales:** consignando edad y género del paciente
- 2. Expectativas del usuario:** constó de 18 preguntas divididas en 5 dimensiones, cada pregunta con 5 alternativas según la escala de Likert.

Dimensiones	
1. Tangibilidad	(1°- 4° pregunta)
2. Confiabilidad	(5°-9° pregunta)
3. Respuesta rápida	(10°-12° pregunta)
4. Seguridad	(13°-16° pregunta)
5. Empatía	(17°-18° pregunta)

- 3. Percepciones del usuario:** Constó de 18 preguntas, divididas en 5 dimensiones, cada pregunta con 5 alternativas de acuerdo a la escala de Likert.

Dimensiones	
1. Tangibilidad	(1°- 4° pregunta)
2. Confiabilidad	(5°-9° pregunta)
3. Respuesta rápida	(10°-12° pregunta)
4. Seguridad	(13°-16° pregunta)
5. Empatía	(17°-18° pregunta)

Para las alternativas de respuesta tanto en expectativas como en percepciones se utilizó la escala de Likert.

Categorías de Likert
(1) En completo desacuerdo
(2) En desacuerdo
(3) Indiferente
(4) De acuerdo
(5) Totalmente de acuerdo

La ejecución de la entrevista se realizó con la siguiente técnica:

- a) Se llevó al entrevistado a abstraer o visualizar lo que sueña, como debería ser una excelente Clínica Odontológica, es decir se despertó las expectativas del usuario.
- b) Se llevó al entrevistado a convertir su valoración en cifra numérica.

En expectativas: Se le indicó que coloque una nota de 1 al 5, si marcó 1 significa que ésta característica no es muy importante que se presente, y si marcó 5 significa que esta característica es muy importante que se presente en una Clínica Odontológica excelente.

En percepciones: Se dio a entender al entrevistado que las características mencionadas no son para describir la importancia de ellas, sino que se hallarán o no presentes, total o parcialmente, en la Clínica Odontológica. Si ésta característica estuviera presente totalmente se marcó 5 si está ausente completamente se marcó 1.

El cálculo de Gaps (brecha o discrepancias) se realizó mediante la diferencia entre lo esperado y lo encontrado por cada pregunta. (Expectativas- percepciones)

Valor negativo	Expectativas superada
Valor cero	Expectativas satisfecha
Valor positivo	Insatisfacción leve a moderada
Valor positivo mayor de 2	Gran insatisfacción

CAPÍTULO VI

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

RESULTADOS

TABLA N° 01

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN CARACTERÍSTICAS
DEMOGRÁFICAS DEL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE
NOVIEMBRE AL 15 DE DICIEMBRE DEL 2013**

		SEXO					
		MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
		n	%	n	%	n	%
Edad	< de 20 años	4	14.3%	2	6.3%	6	10.0%
	20 a 29 años	3	10.7%	12	37.5%	15	25.0%
	30 a 39 años	5	17.9%	6	18.8%	11	18.3%
	40 a 49 años	6	21.4%	4	12.5%	10	16.7%
	50 a mas	10	35.7%	8	25.0%	18	30.0%
	Total	28	100.0%	32	100.0%	60	100.0%
Grado de instrucción	Primaria	2	7.1%	10	31.3%	12	20.0%
	Secundaria	12	42.9%	11	34.4%	23	38.3%
	Superior técnica	5	17.9%	4	12.5%	9	15.0%
	Superior universitaria	9	32.1%	7	21.9%	16	26.7%
	Total	28	100.0%	32	100.0%	60	100.0%
Ocupación	Ama de casa	0	0.0%	12	37.5%	12	20.0%
	Estudiante	7	25.0%	9	28.1%	16	26.7%
	Empleado	5	17.9%	0	0.0%	5	8.3%
	Obrero	4	14.3%	0	0.0%	4	6.7%
	Trabajador independiente	9	32.1%	9	28.1%	18	30.0%
	Agricultor/ ganadero	1	3.6%	1	3.1%	2	3.3%
	Otro	2	7.2%	1	3.1%	3	5.0%
	Total	28	100.0%	32	100.0%	60	100.0%
Procedencia	Tacna	15	53.6%	13	40.6%	28	46.7%
	Alto de la Alianza	1	3.6%	3	9.4%	4	6.7%
	Calana	1	3.6%	0	0.0%	1	1.7%
	Ciudad Nueva	1	3.6%	5	15.6%	6	10.0%
	CrnI. Gregorio Albarracín	6	21.4%	7	21.9%	13	21.7%
	Pocollay	1	3.6%	2	6.3%	3	5.0%
	Otro	3	10.7%	2	6.3%	5	8.3%
	Total	28	100.0%	32	100.0%	60	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 01, se presenta la distribución de frecuencia según características demográficas del usuario atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna. Según el sexo masculino, el 35.7% de los usuarios tiene de 50 a más años seguido de los de 40 a 49 años (21.4%), en el sexo femenino la distribución es diferente encontrándose una mayor proporción entre los de 20 a 29 años (37.5%) seguido del grupo de 50 a más años (25%), si sumásemos los dos

grupos femenino y masculino la mayor proporción se encuentra entre los de 50 a más años (30%), seguido de los de 20 a 29 años con un 25% de usuarios.

Según grado de instrucción, en el sexo masculino el 42.9% tiene instrucción secundaria seguido del 32.1% superior universitaria, en cambio en el sexo femenino existe un 31.3% con educación primaria y un 34.4% con educación secundaria.

Según ocupación en los usuarios de sexo masculino la principal ocupación reportada es la de trabajador independiente (32.1%) seguido de un 25% con ocupación “estudiante”, en el sexo femenino la principal ocupación es la de ama de casa (37.5%), seguido también de trabajador independiente (28.1%).

Según procedencia en el sexo masculino el 53.6% proceden del distrito Tacna, seguido del 21.4% procedente del distrito Gregorio Albarracín, las distribuciones son similares en el sexo femenino, 40,6% proceden del distrito Tacna, seguido del 21.9% del distrito Gregorio Albarracín, destaca en este último grupo que un 15,6% proceden del distrito de Ciudad Nueva.

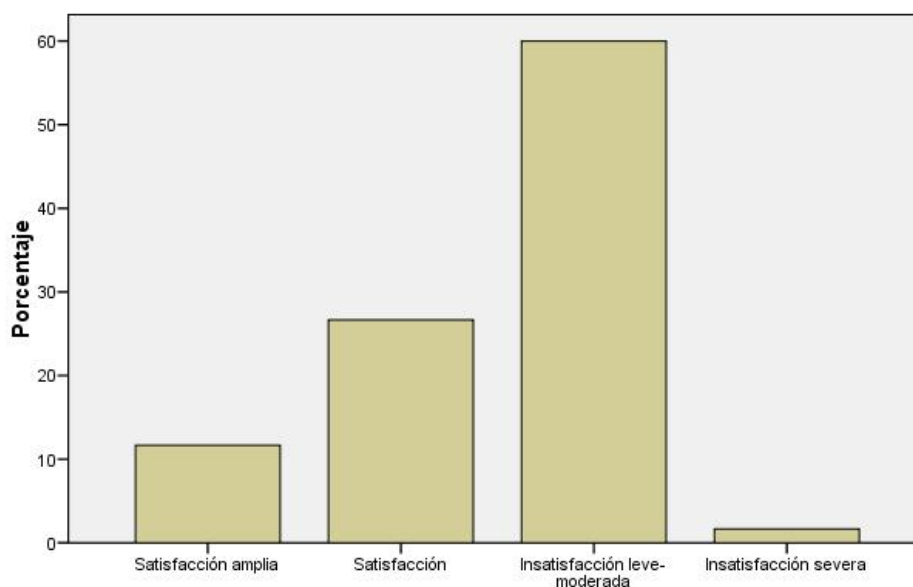
TABLA N° 2

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE TANGIBILIDAD DE
LA CALIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		n	%
TANGIBLES	Satisfacción amplia	7	11.7
	Satisfacción	16	26.7
	Insatisfacción leve-moderada	36	60.0
	Insatisfacción severa	1	1.7
	Total	60	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 1: TANGIBILIDAD



Fuente: Encuesta SERVQUAL

La tabla N° 2 en adelante agrupan la distribución de frecuencia dada por la aplicación del SERVQUAL consolidado la información de expectativas y

percepciones obtenida por los 18 GAPs. El SERVQUAL los agrupa en aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía.

En la tabla N° 2 y gráfico N° 1, se observa la distribución de frecuencia respecto a la apreciación que tienen los usuarios sobre los aspectos tangibles. Se observa que un 60% presentan insatisfacción leve-moderada, el 26.7% refiere estar satisfecho y un 11.7% refiere amplia satisfacción, respecto a los aspectos tangibles.

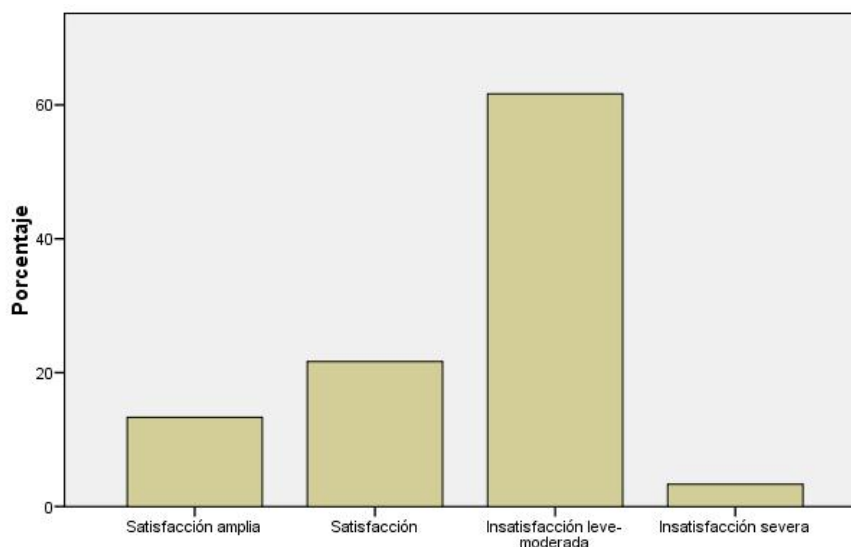
TABLA N° 3

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD DE
LA CALIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		n	%
CONFIABILIDAD	Satisfacción amplia	8	13.3
	Satisfacción	13	21.7
	Insatisfacción leve-moderada	37	61.7
	Insatisfacción severa	2	3.3
	Total	60	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 2: CONFIABILIDAD



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 3 y gráfico N° 2, se observa la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción según la confiabilidad de la calidad percibida por los usuarios que acuden a la clínica. Se puede observar que la mayor proporción de pacientes se encuentra con insatisfacción leve-moderada 61.7%, y sólo un 21.7% refieren estar satisfechos. Es alentador ver que un 13.3% muestran una amplia satisfacción.

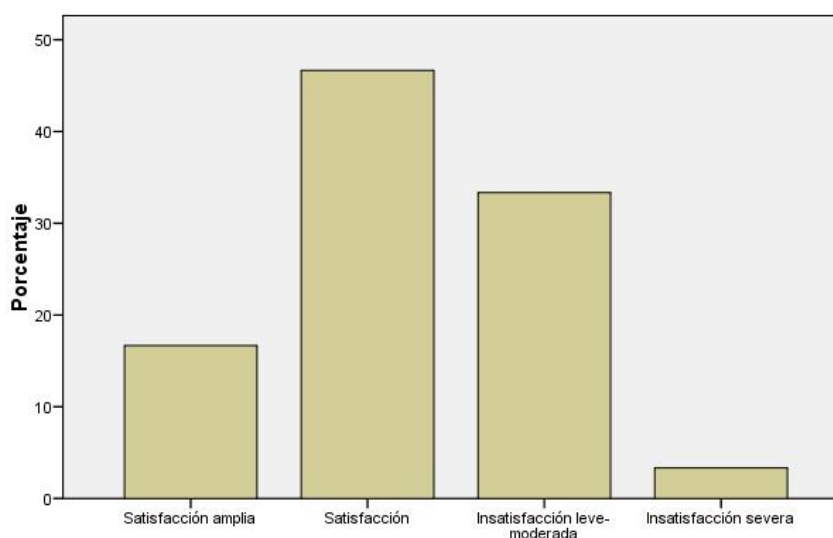
TABLA N° 4

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA RESPUESTA RÁPIDA DE LA
CALIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		n	%
RESPUESTA RÁPIDA	Satisfacción amplia	10	16.7
	Satisfacción	28	46.7
	Insatisfacción leve-moderada	20	33.3
	Insatisfacción severa	2	3.3
	Total	60	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO. N° 3: RESPUESTA RÁPIDA



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 4 y gráfico N° 3, se puede observar la distribución de frecuencia respecto a la respuesta rápida. Se puede observar que la mayor proporción 46.7% se encuentra satisfecho, y un 16.7% demuestra amplia satisfacción, sólo un 33.3% muestran una insatisfacción leve-moderada.

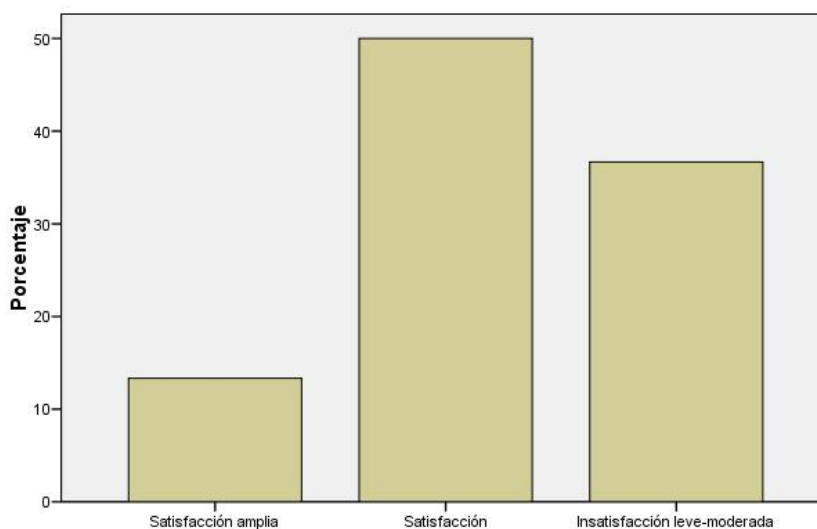
TABLA N° 5

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD DE LA
CALIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DE UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		n	%
SEGURIDAD	Satisfacción amplia	8	13.3
	Satisfacción	30	50.0
	Insatisfacción leve-moderada	22	36.7
	Total	60	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL

GRÁFICO N° 4: SEGURIDAD



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 5 y gráfico N°4 se puede observar la distribución de frecuencia del nivel de satisfacción respecto a los aspectos de seguridad. El 50% refiere estar satisfecho y un 13.3% ampliamente satisfecho.

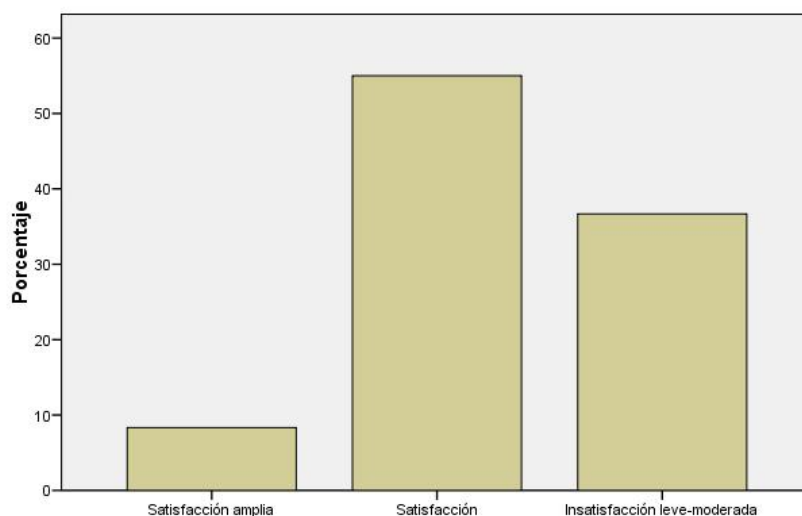
TABLA N° 6

**NIVEL DE SATISFACCIÓN SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA DE LA
CALIDAD EN USUARIOS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN		n	%
EMPATÍA	Satisfacción amplia	5	8.3
	Satisfacción	33	55.0
	Insatisfacción leve-moderada	22	36.7
	Total	60	100.0

Fuente: Encuesta SERVQUAL

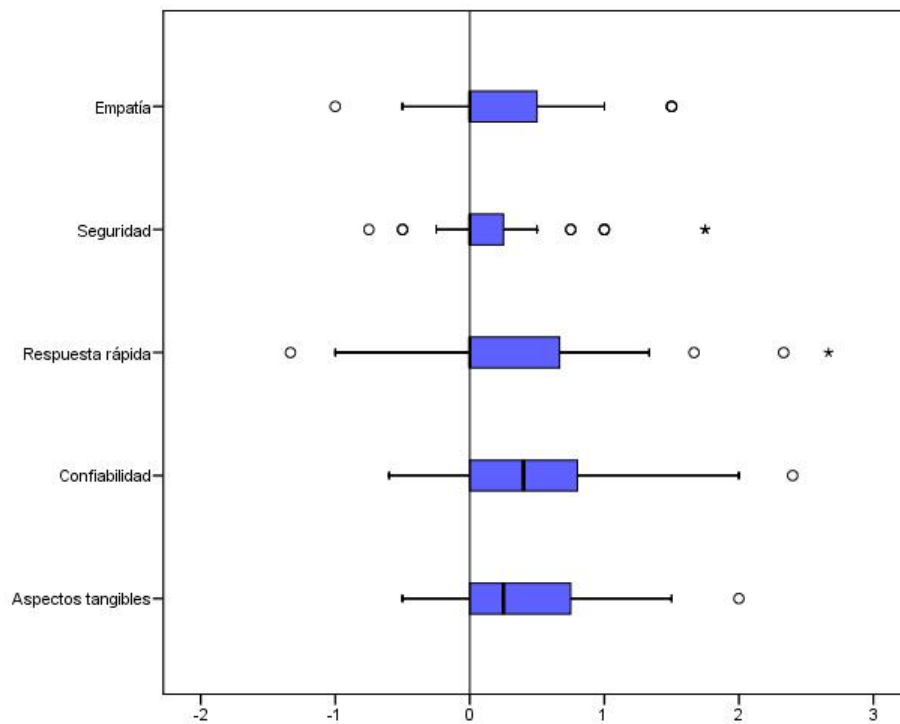
GRÁFICO N° 5: EMPATÍA



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 6 y gráfico N° 5, se puede observar la distribución de frecuencia según los niveles de satisfacción respecto a la empatía entre el usuario y los que brindan la atención. Se puede observar que un 55% refiere estar satisfecho, pero un 36.7% presenta insatisfacción leve-moderada y sólo un 8.3% refiere amplia satisfacción.

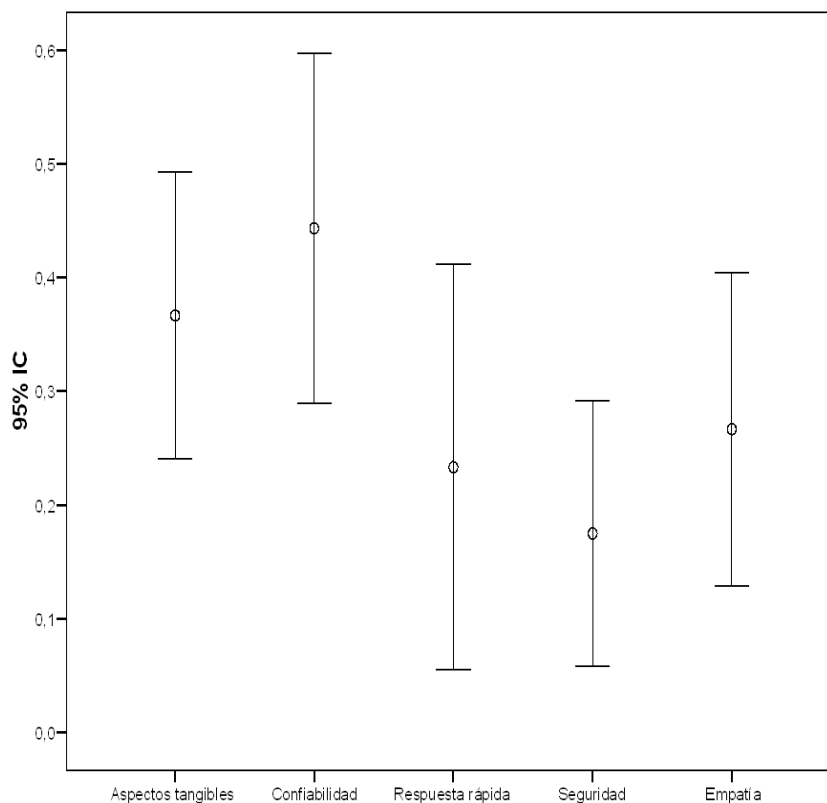
GRÁFICO N° 6: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 6, se observa la comparación de las 5 dimensiones de la calidad. En donde se aprecia que las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad tienden a concentrarse más en el lado positivo, demostrando que existe mayor índice de insatisfacción en dichas dimensiones.

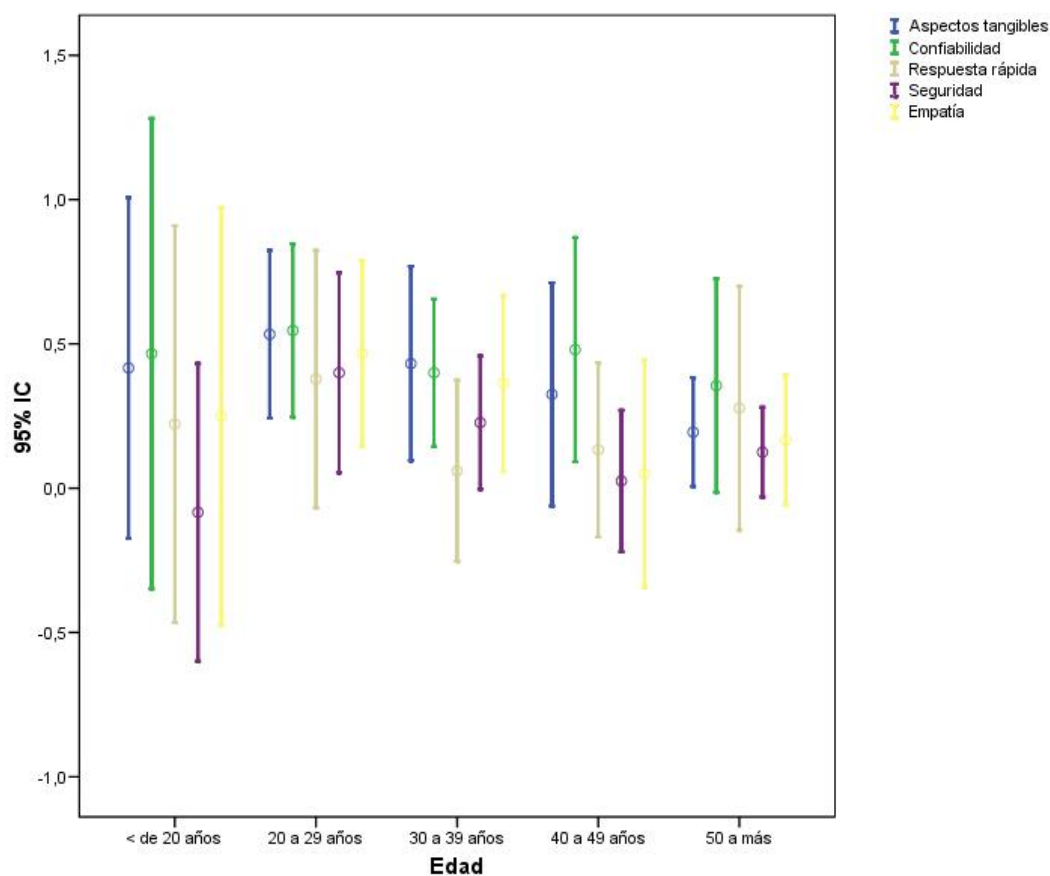
**GRÁFICO N° 7: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD
CON IC. 95%**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En el gráfico N° 7, se puede apreciar el intervalo de confianza al 95 % de los promedios encontrado por dimensiones de la calidad, donde los promedios que se acercan a cero tienden a la satisfacción y valores positivos tienden a la insatisfacción. Así podemos decir que los promedios más alejados son los encontrados en aspecto tangibles y confiabilidad, por lo tanto existe una insatisfacción en dichas dimensiones; más no así los promedios de seguridad, respuesta rápida y empatía que se acercan a cero por lo tanto tienden a estar satisfechos en estas dimensiones.

GRÁFICO N° 8: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES SEGÚN EDAD



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 8, se observa la comparación de los diferentes grupos de edad y su influencia en los niveles de satisfacción con un intervalo de confianza de 95%.

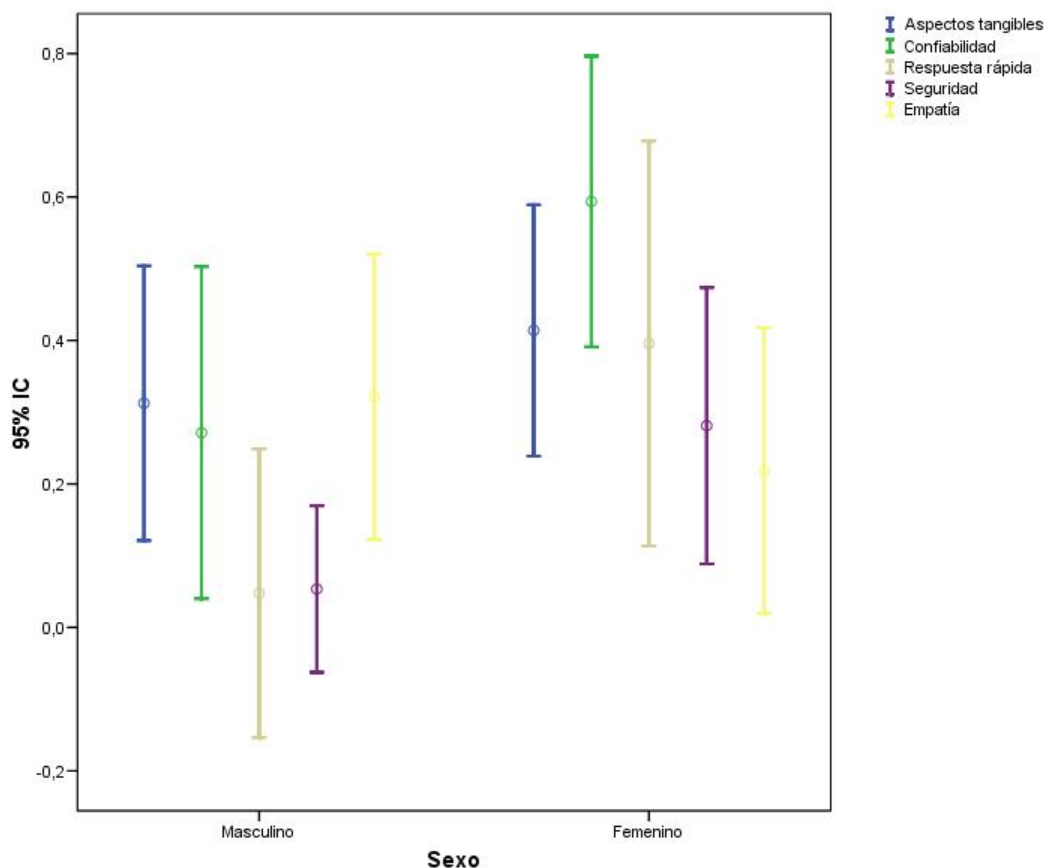
En los pacientes menores de 20 años, existe más satisfacción en seguridad y respuesta rápida y los niveles de insatisfacción son mayores en tangibles y confiabilidad.

En el grupo de 20 a 29 años existen promedios con más insatisfacción.

En los diferentes grupos de edad existe un nivel de satisfacción en los aspectos de respuesta rápida y seguridad, pero la tangibilidad y confiabilidad son los aspectos que deberían corregirse.

Cabe decir que en los diferentes grupos de edad no existe una diferencia significativa respecto a las dimensiones exploradas.

GRÁFICO N° 9: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES SEGÚN SEXO



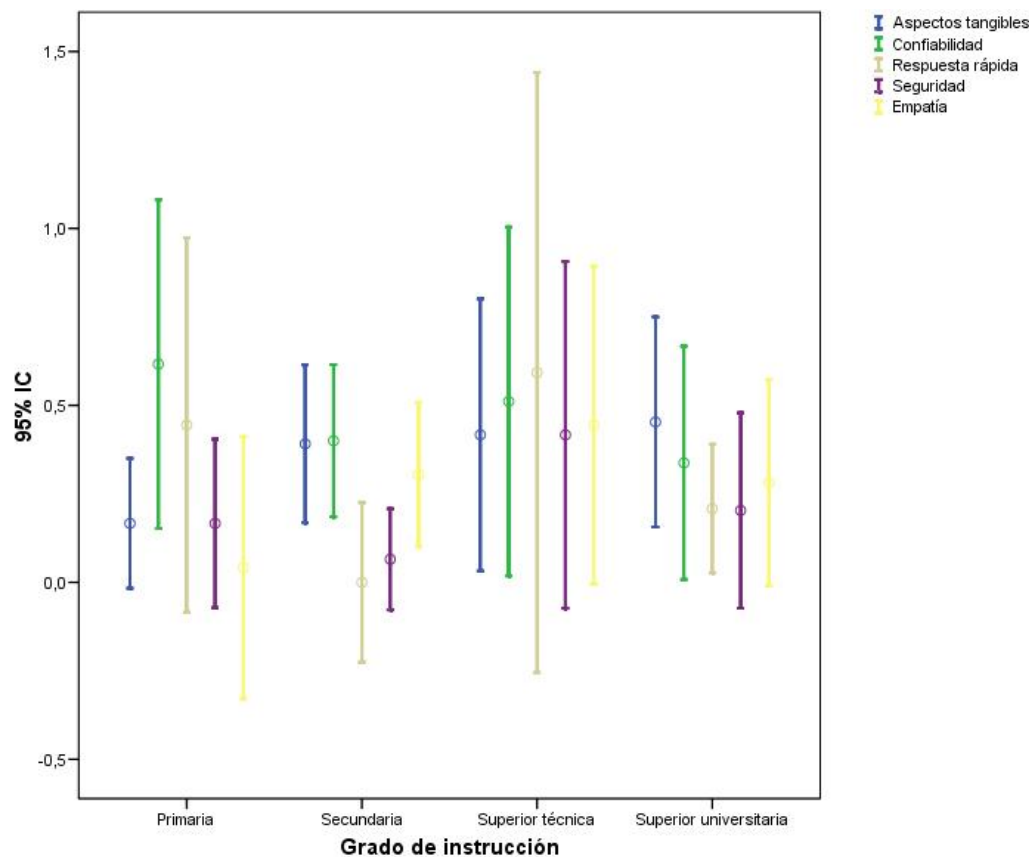
Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 9, se puede apreciar la proyección al 95% de intervalo de confianza que existe sobre la relación del sexo con los niveles de satisfacción en las dimensiones estudiadas.

Se puede apreciar que en el sexo masculino los aspectos más importantes que influyen en el nivel de satisfacción son las dimensiones de respuesta rápida y seguridad; y donde existe insatisfacción es la dimensión de empatía, tangibilidad y confiabilidad.

En el sexo femenino la dimensión de mayor preocupación es la de confiabilidad, la que demuestra mayores niveles en promedio de insatisfacción.

GRÁFICO N° 10: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

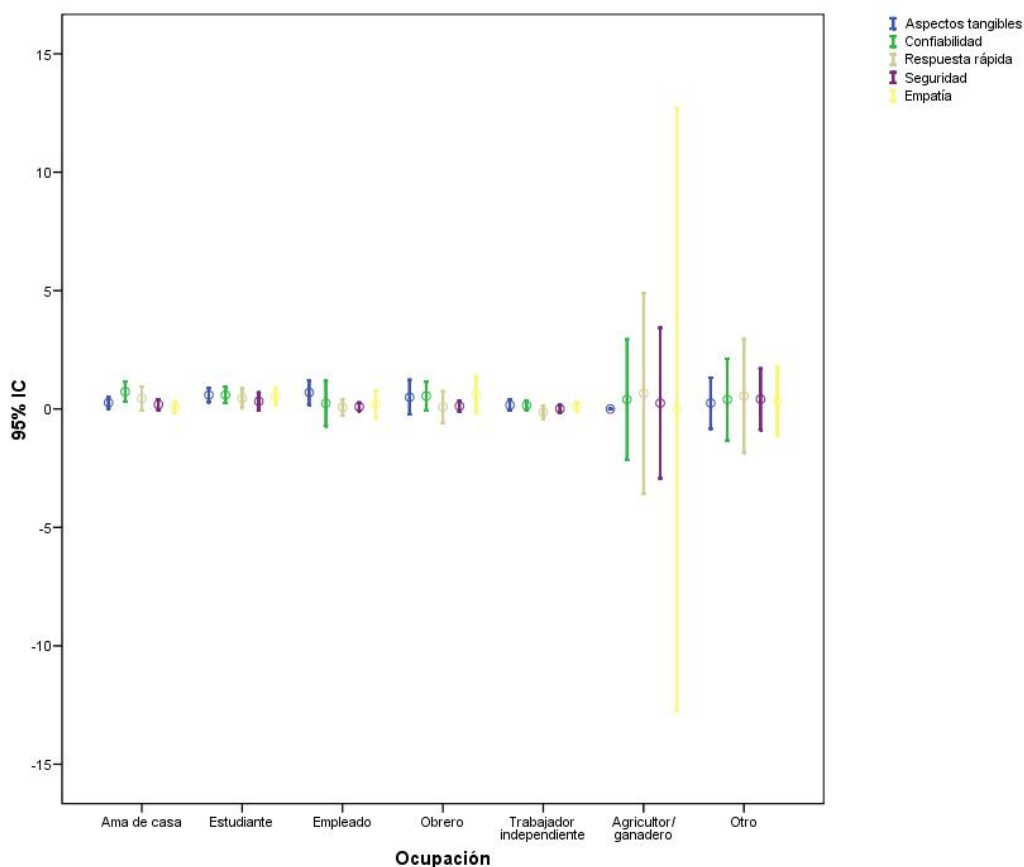


Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 10, se observa con un intervalo de confianza del 95%, que en el grado de instrucción primaria los niveles de satisfacción son mayores en empatía y seguridad, y existe insatisfacción en la confiabilidad; mientras que en el grado de instrucción secundaria; existen promedios con más satisfacción en seguridad y respuesta rápida; en el grupo de superior técnica los niveles de satisfacción son mayores en empatía y seguridad, y finalmente en el grupo superior universitaria existe más satisfacción es en los aspectos de confiabilidad y empatía.

Se puede decir que en todos los grados de instrucción existe insatisfacción en los aspectos tangibles y confiabilidad.

**GRÁFICO N° 11: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES SEGÚN
OCUPACIÓN**

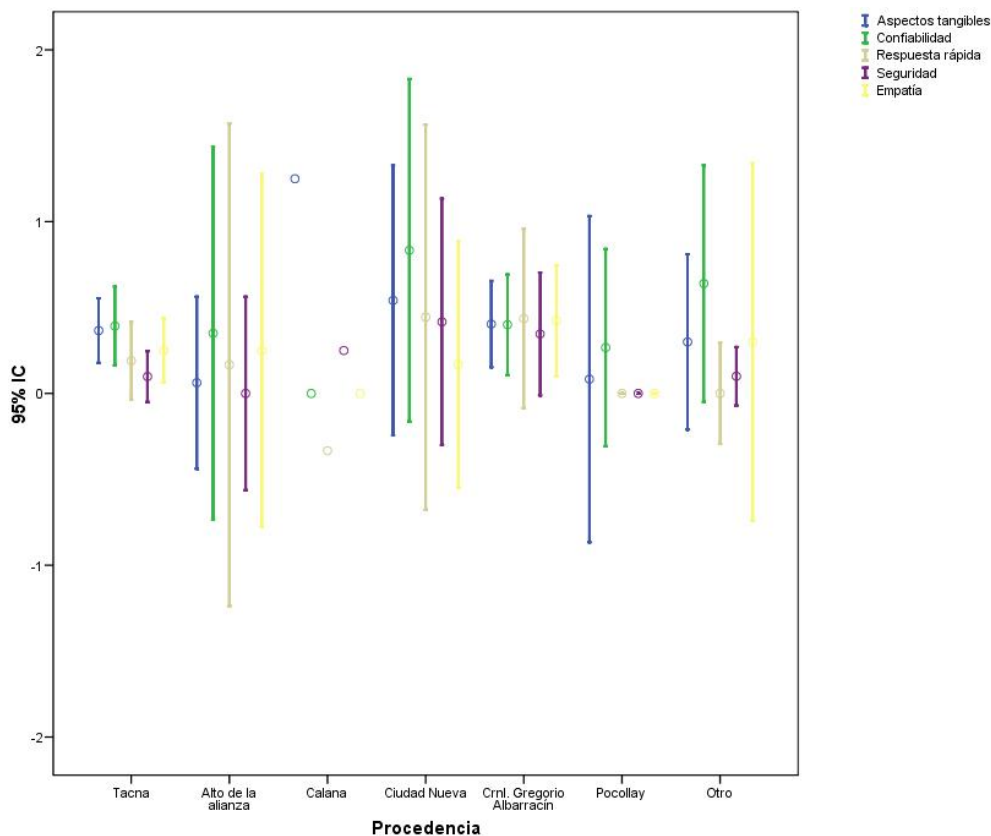


Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 11, se observa con un intervalo de confianza del 95% que los promedios en cada ocupación cuentan con intervalos de confianza cortos y dentro de los agricultores el grado de dispersión es más amplio por lo tanto los datos correspondientes a los promedios no son válidos, además de ser una variable que no marca la diferencia entre las dimensiones de satisfacción.

En todas las barras de tendencia la distribución es muy similar y pareja, a tal nivel que la ocupación que tiene el usuario no es necesario considerarla, puesto que no influye en su nivel de satisfacción. No existe una diferencia significativa.

**GRÁFICO N° 12: COMPARACIÓN DE LAS DIMENSIONES SEGÚN
PROCEDENCIA**



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En el gráfico N° 12, se observa con un intervalo de confianza del 95% comparado con la procedencia donde los promedios que se acercan a la satisfacción son seguridad en Tacna como en Alto de la alianza y respuesta rápida en Calana y en otro lugar de procedencia. Sin embargo los promedios de respuesta rápida, seguridad y empatía se acercan a cero, por lo tanto en Pocollay existe mayor índice de satisfacción.

TABLA N° 7

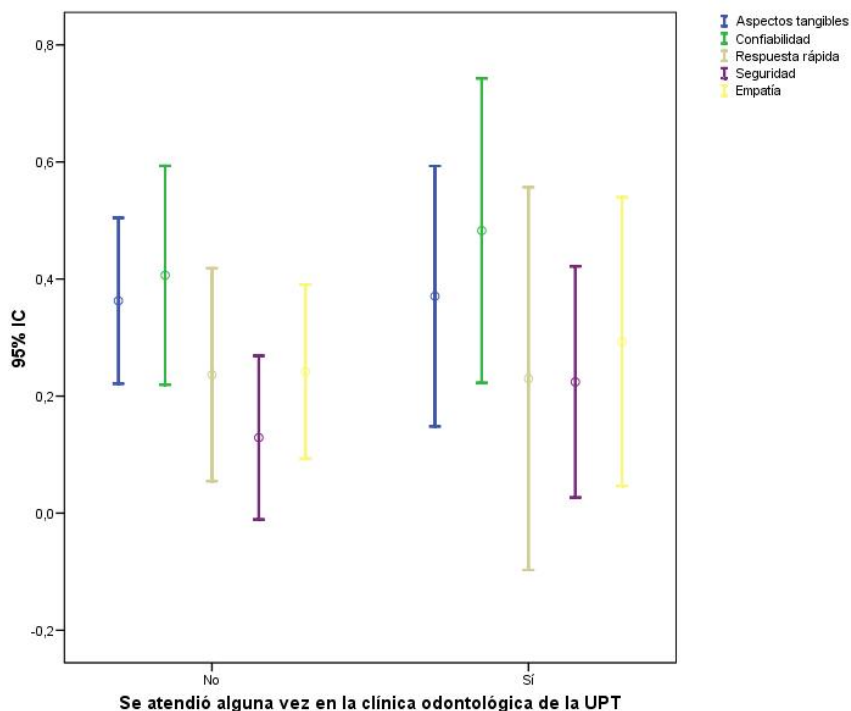
DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN EL ANTECEDENTE DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

		n	%
Se atendió alguna vez en la Clínica Odontológica de la UPT	No	31	51.7%
	Sí	29	48.3%
	Total	60	100.0%

Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la tabla N° 7, se puede observar que el 51.7% de los usuarios entrevistados refieren ser la primera vez que acuden a la clínica odontológica y el 48.3% de los entrevistados refieren haber acudido más de una vez.

GRÁFICO N° 13: COMPARACIÓN DE LAS ESFERAS SEGÚN ANTECEDENTE DE ATENCIÓN



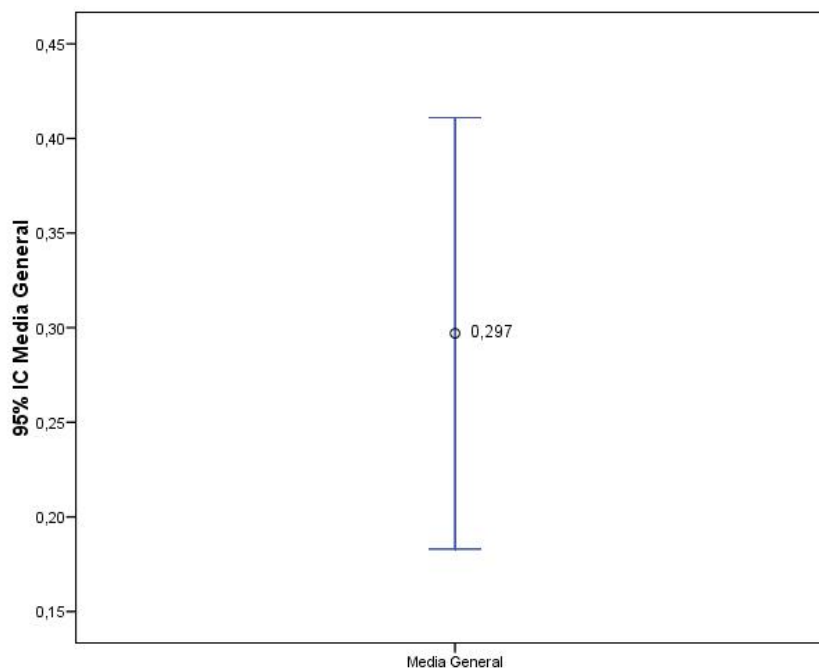
Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 13, se observa la tendencia de los niveles de satisfacción con un intervalo del 95% de confianza respecto a los antecedentes de atención y su influencia en las diferentes dimensiones de la calidad.

En el grupo que acude por primera vez, las dimensiones de mayor preocupación son las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad.

El grupo de reingresantes también reconoce la insatisfacción en las dimensiones de tangibilidad y confiabilidad; los aspectos con satisfacción son la respuesta rápida y seguridad, sumándose esta vez al igual que en el grupo que acude por primera vez, satisfacción respecto a la empatía.

GRÁFICO N° 14: PROMEDIO GENERAL SERVQUAL DE LA SATISFACCIÓN



Fuente: Encuesta SERVQUAL

En la gráfica N° 13 se puede observar a un intervalo de confianza de 95% el promedio general de satisfacción, en donde podemos decir que existe insatisfacción de 0.297, lo cual nos indica que la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna presenta una insatisfacción leve- moderada.

DISCUSIÓN

En nuestro estudio se encontró una asistencia ligeramente mayor en pacientes del sexo femenino (53.3%) que el sexo masculino (46.6%) a la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en comparación a otros estudios donde predomina la afluencia en mayor proporción de las mujeres, esto probablemente por la importancia que las mujeres atribuyen a la estética.

Respecto a la apreciación que tienen los usuarios sobre la dimensión de tangibilidad, en nuestro trabajo se encontró que sólo el 26.7% refiere estar satisfecho, existiendo un 60% que presentan insatisfacción leve-moderada. Un 11.7% refiere amplia satisfacción.

Dato similar se observa en el trabajo realizado por Valencia Martínez, en su estudio de Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco¹⁴; donde sus resultados muestran que, 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio. La mayor proporción de pacientes insatisfechos, 66.5%, se encontró en la dimensión de aspectos tangibles, sin embargo todas las dimensiones presentaron en promedio insatisfacción leve-moderada. Concluyeron que la calidad de servicio de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cuzco fue percibida por los pacientes como insatisfactoria según la encuesta SERVQUAL.

Respeto al nivel de satisfacción según los aspecto de confiabilidad de la calidad apreciados por los usuarios, se observa que la mayor proporción de pacientes se encuentra con insatisfacción leve-moderada (61.7%), y sólo un 21.7% refieren estar satisfechos.

Dato que corrobora Bernuy Torres en su estudio de Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos⁴ quien encontró que el 97% de los pacientes se encuentran

insatisfechos, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.

Respecto a la dimensión respuesta rápida en nuestro trabajo se puede observar que la mayor proporción (46.7%) se encuentra satisfecho, y un 16.7% demuestra amplia satisfacción, sólo un 33.3% muestran una insatisfacción leve-moderada.

A diferencia en el estudio de Vilcarromero Llaja, quien evaluó la Calidad de la atención médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente,¹⁷ la muestra fue de 93 pacientes, encontrando insatisfacción total con la calidad de la atención, en donde las dimensiones: respuesta pronta y empatía mostraron los niveles mayores de insatisfacción severa (89.2% y 26.9% respectivamente); mientras que, tangibilidad, presentó los mayores niveles de satisfacción (75%).

En nuestro estudio al evaluar el nivel de satisfacción respecto a la dimensión de seguridad apreciado por el usuario, el 50% refiere estar satisfecho y un 13.3% ampliamente satisfecho.

Lo mismo observó Robles, quien evaluó la calidad de servicio en la Clínica Robles desde la percepción del usuario externo¹⁶, la calidad de servicio percibida como satisfacción fue de 47.2% e insatisfacción 52.8%, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo mayor nivel de insatisfacción leve a moderada (54.8%); seguridad presentó el mayor nivel de satisfacción amplia (37.2%).

Al evaluar los niveles de satisfacción respecto a la empatía entre el usuario y los que brindan la atención nuestro estudio reveló que un 55% refiere estar satisfecho, pero un 36.7% presenta insatisfacción leve-moderada y el 8.3% donde de los usuarios refieren amplia satisfacción.

Dato similar se observa en el estudio del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM de Gonzales H¹⁹. quien encontró un alto nivel de aceptación, catalogando a los servicios odontológicos de ésta clínica como buena y muy buena, en cuanto a infraestructura y equipamiento.

En la dimensión de empatía obtuvo altos niveles de satisfacción. Un gran número de pacientes 33,7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera.

En nuestro estudio la comparación de las 5 esferas de la calidad se puede observar que en algunas destacan, algunas características que deberían potenciar una mayor preocupación por establecer un mecanismo de mejora. Se observa que es necesario realizar acciones de mejora en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad.

En la investigación Calidad del servicio expresado en la Satisfacción del usuario externo e interno del centro de salud Baños del Inca, Cerna Palomino ²⁰, encontró un dato similar en donde el 42,25 % de usuarios externos están satisfechos con el servicio. Las dimensiones de menor nivel de satisfacción fueron respuesta rápida (29%) y las demás dimensiones no lograron superar el 50% excepto la empatía con un 54%.

Finalmente en nuestro estudio se encontró con un intervalo de confianza de 95% la media general de satisfacción, en donde podemos decir que existe insatisfacción de 0.297 lo cual nos indica que la clínica odontológica de la Universidad Privada de Tacna presenta una insatisfacción leve- moderada.

Dato que coincide con Bernuy Torres en su estudio de Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos⁴, quien encontró un promedio Servqual global de 1,06 en la que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos.

En nuestro estudio, por otro lado, en la comparación de los diferentes grupos de edad y su influencia en los niveles de satisfacción, se observa que en los pacientes menores de 20 años, existe más satisfacción en seguridad y respuesta rápida y los niveles de insatisfacción son mayores en tangibilidad y confiabilidad.

En los diferentes grupos de edad existe un nivel de satisfacción en los aspectos de respuesta rápida y seguridad, pero la tangibilidad y confiabilidad son los aspectos que deberían corregirse.

Por lo tanto, en los diferentes grupos de edad no existe una diferencia significativa respecto a las dimensiones exploradas.

Los resultados obtenidos en los Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Rodríguez Vargas¹⁸, difieren de los encontrados en nuestro estudio, ya que sus datos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$).

CONCLUSIONES

1. Se determinó la satisfacción de los usuarios en las cinco dimensiones de la calidad:

En los aspectos tangibles, el 60% manifestó una insatisfacción leve a moderada, el 26.7% indicó satisfacción, el 11,7% manifestó satisfacción amplia y sólo un 1,7% manifestó insatisfacción severa.

En la confiabilidad, el 61,7% manifestó insatisfacción leve a moderada, el 21,7 % manifestó satisfacción, el 13,3% manifestó satisfacción amplia y el sólo el 3,3% manifestó insatisfacción severa.

En respuesta rápida, el 33.3% manifestó insatisfacción leve a moderada, el 46,7 % manifestó satisfacción, el 16,7% manifestó amplia satisfacción y sólo el 3,3% manifestó insatisfacción severa.

En seguridad, el 50% manifestó satisfacción, el 36,7% manifestó insatisfacción leve a moderada y el 13,3% satisfacción amplia y ningún paciente manifestó insatisfacción severa.

En empatía el 55% manifestó satisfacción, el 36.7% manifestó insatisfacción leve a moderada, el 8.3% manifestó satisfacción amplia y ningún paciente manifestó insatisfacción severa.

2. En los pacientes menores de 20 años, existe más satisfacción en seguridad y respuesta rápida y los niveles de insatisfacción son mayores en tangibles y confiabilidad. En el grupo de 20 a 29 años existen promedios con más insatisfacción. En los diferentes grupos de edad existe un nivel de satisfacción en los aspectos de respuesta rápida y seguridad, pero la tangibilidad y confiabilidad son los aspectos que deberían corregirse. Por lo tanto en los diferentes grupos de edad no existe una diferencia significativa respecto a las dimensiones exploradas.

Por otro lado se puede apreciar que en el sexo masculino los aspectos más importantes que influyen en el nivel de satisfacción son las dimensiones de respuesta rápida y seguridad; y donde existe insatisfacción es la dimensión de empatía, tangibilidad y confiabilidad. En el sexo femenino la dimensión de mayor preocupación es la de confiabilidad, la que demuestra mayores niveles en promedio de insatisfacción.

En el grado de instrucción primaria como en el de superior técnica los niveles de satisfacción son mayores en empatía y seguridad, en el grado de instrucción secundaria; existe más satisfacción en seguridad y respuesta rápida; y finalmente en el grupo superior universitaria existe más satisfacción es en los aspectos de confiabilidad y empatía. Se puede decir que en todos los grados de instrucción existe insatisfacción en los aspectos tangibles y confiabilidad.

No existe una diferencia significativa según ocupación y finalmente según procedencia los promedios de respuesta rápida, seguridad y empatía se acercan a cero, por lo tanto en el distrito Pocollay existe mayor índice de satisfacción.

3. Se determinó el promedio general Servqual de satisfacción, en donde podemos decir que existe insatisfacción de 0.297, lo cual nos indica que la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna presenta una insatisfacción leve- moderada.

RECOMENDACIONES

- Se debe diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera apoyando a los pacientes en el momento que lo necesite.
- Se sugiere concientizar a los estudiantes que prestan el servicio, en el cumplimiento del tratamiento ofrecido desde la captación del paciente hasta el término de su tratamiento.
- Se sugiere concientizar que el pago del tratamiento sea efectuado directamente por el paciente (usuario) evitando así que el estudiante que presta el servicio no llegue a entregar el recibo correspondiente al paciente.
- En cuanto al horario se sugiere implementar una libreta de citas, pudiendo verificarse éstas, si se está cumpliendo o no las citas, mediante el control por el personal del área de proveeduría; concientizando así al estudiante que presta el servicio a tratar al paciente en la hora de su cita evitando así insatisfacción o de lo contrario informales oportunamente cuanto demorarán para que sean tratados.
- Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas dirigidas a los estudiantes que prestan el servicio, así podrán estar más concientizados a responder rápidamente a los pedidos, preocupaciones y estar dispuestos a ayudar a los pacientes.
- Ejecutar un proyecto de capacitación o intervención educativa para elevar la calidad del desempeño.
- Se sugiere la reubicación de la señalización de los precios establecidos por la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en áreas estratégicas, visibles para el paciente externo.
- Se sugiere concientizar a los alumnos que prestan el servicio a verificar si cuentan con los instrumentos y materiales completos antes de atender al

paciente, evitando que éste durante la atención se dedique a conseguirlos haciendo que, tanto él, como el paciente pierda tiempo valioso.

- Realizar estudios afines periódicamente con el objetivo de mantener un adecuado control del servicio brindado en la Clínica Odontológica de la Universidad privada de Tacna.

BIBLIOGRAFÍA

1. Dr. Fernández Oscar Adolfo. Gestión de Calidad en Servicios Odontológicos. IntraMed. 04 Jun 2008. Disponible en: URL:
www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion.pdf.
2. Murray CJ, Frenk J. A. Un marco para evaluar el desempeño de los sistemas de salud. OMS; 78 (6):717 -31.USA – 2000.
3. Murray CJ, Evans DB. Consultas técnicas de conceptos y métodos para medir la capacidad de respuesta de los sistemas de salud. Evaluación del desempeño de los sistemas de salud: debates, los métodos y el empirismo. OMS; Pp. 115-23. Ginebra-Suiza 2003.
4. Bernuy Torres Luis Alexis: Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; [Tesis Pregrado] Universidad UMSM Lima-Perú 2005.
5. Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dinçer S, Yilmaz T. Los factores de satisfacción de los pacientes / insatisfacción en un ambulatorio de la facultad dental en Turquía. Comunidad Dent Oral Epidemiol; 28:461-9. 2000.
6. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia 2001, 22ª ed. Madrid: Editorial Espasa; calidad; p229, 2001.
7. Dueñas O. Calidad en salud. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. 2006 <http://www.gerenciasalud.com/art260.htm>.
8. Ruelas E. Salud pública de México: calidad, productividad y costos. 1993; 35(3).
9. Domingo, J. ¿Cómo medimos el servicio? Gestión en el tercer milenio. 2006, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. UNMSM, pág. vol. 9 (18).
10. Consulting M. Medición de Calidad de Servicio ¿Qué es el Servqual? 2006. <http://www.michelsenconsulting.com/web/servqual/servqual.htm>

11. Disponible en: URL:
[http://portal.revistas.bvs.br/index.php?search=Rev.%20ADM&connector=ET
&lang=pt](http://portal.revistas.bvs.br/index.php?search=Rev.%20ADM&connector=ET&lang=pt)
12. Araya, V. C.; Bustos, L. A. y cols. : Determinación de la calidad del servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública basado en intangibles; Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat., 6(3):349-354, 2012
13. Jacinto Nuñez, José Luis: Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007; [Tesis Pregrado] Universidad UMSM Lima-Perú 2008.
14. Valencia Martínez, Juan Carlos. Calidad de servicio percibida por los pacientes de la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. [Tesis Magisterial]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004
15. Elizondo JE, Quiroga MG, Palomares PI, Martínez GI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011; 15(1):99-104.
16. Robles A. Calidad de Servicio en la Clínica Robles desde la Percepción del Usuario Externo Chimbote-Perú. [Tesis Magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
17. Vilcarromero Llaja Stalin Frank. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica del Departamento de Emergencia de Adultos del Hospital Nacional Cayetano Heredia desde la Percepción del Paciente. [Tesis de Bachiller]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.
18. Rodríguez Vargas; Martha Cecilia: Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis de Post-Grado] UMSM Lima-Perú 2012
19. Gonzales, H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. [Tesis Pregrado] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005.
20. Cerna Palomino, Neil Borman. Calidad del servicio expresado en la satisfacción del usuario externo e interno del Centro de Salud Baños del

- Inca.[Tesis de Maestría] Facultad de Medicina de la Universidad Particular Cayetano Heredia.2000
21. Ricardo Muza y Paula Muza. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev. Chil. Salud Pública 2008; Vol. 12 (1): 12-1
 22. Leonard B, Parsuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios. Colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.
 23. Feingambaun, Armand. Control total de la Calidad. Editorial: Continental México 1986 Pág. 35,37
 24. Berry LL. Un buen servicio ya no basta. Editorial Norma Bogotá 1996
 25. Donabedian, A. Salud Pública. La evaluación internacional de la evaluación y garantía de calidad Mexico, 1989.
 26. Valls W. Modelo Resortqual para la evaluación de la calidad percibida del servicio en un destino turístico de sol y playa. Gestipolis.10 de Diciembre de 2004.
 27. Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. 6ta ed. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996
 28. Sosa M. ¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental? (2002) INFORMED. 5 de Noviembre de 2004. URL disponible en:
http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm
 29. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1998.
 30. DM Berwick. Calidad de la atención de la salud Parte 5: El pago por la captación y la calidad de la atención. The New England Journal of Medicine 1996; 335: 1227-3
 31. Negro C, Peterson S, J Mansfield, Thliveris M. Utilizando datos basados en la población para mejorar el desarrollo de guías de práctica clínica. . Med Care 1999; 37 (6): 254-6
 32. Skaret E, Berg E, M y Raadal Kvale G. Fiabilidad y Validación del Cuestionario de Satisfacción dental en una población de 23 años en Noruega. Dent Oral Comm Epidemiol 2004; 32: 25-30.

33. Rudd WR, Rudd DK. A review of 243 errors possible during the fabrication of a removable partial denture: Part I. *J Prosthet Dent* 2001; 86:251-61
34. Salazar A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z., México. Monografías en línea Septiembre de 2000 [fecha de acceso 9 de Octubre de 2004] Disponible en: URL: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>
35. Lara N, López M, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Rev. Asoc Den Mex* 2000; 57(5): 175-79.
36. Otero J. Generando satisfacción con nuestro servicio odontológico. *Odontología Ejercicio Profesional* 2002; 3(3): [fecha de acceso 12 de Diciembre de 2004] URL disponible en: www.odontomarketing.com
37. Rojas MH. Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. (1997) [En línea]. *INFORMED* [fecha de acceso 18 de Diciembre de 2004] Disponible en: URL: <http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml#EFECT>
38. Cuatrecasas L. *Gestión Integral de la Calidad*. España: Editorial Gestión 2000.
39. Satu Lahti, Heikki Tutti, Hannu Hausen y Risto Kääriäinen: El dentista y opinión de los pacientes acerca del dentista ideal y paciente, el desarrollo de un cuestionario compacto. *Comunidad Dent Oral Epidemiol* 1992; 20: 229-3
40. Stanon WJ, Etzel MJ, Walter BJ. *Fundamentos de Marketing*. Ed 10ma. México: Editorial McGraw Hill; 1995.
41. Hakeberg M, Heidari E, Norinder M, Berggren U. Una versión sueca de la Escala de Satisfacción en la visita dental. *Acta Odontol Scand*. 2000, 58: 19-24.
42. Diógenes MA. Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad de servicio en una institución de educación superior. Documento de trabajo. Centro de Competitividad. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2003.

ANEXOS

ANEXOS N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo,.....

Identificado (a) con DNI..... acepto participar en la investigación realizada por la Bachiller en Odontología, Liliana Eloisa Chambilla Mamani.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: medir la percepción en cuanto a la calidad de atención que tiene el paciente antes, durante y después de la atención odontológica.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

Firma del participante

Fecha:

ANEXO N° 2
MEDICION DE LA CALIDAD DE ATENCION DE SALUD DENTAL
(SERVQUAL)

Código de la encuesta:.....

Buenos días, estamos realizando una consulta para mejorar los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna, para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Datos generales:

1. El encuestado es :

- a. Usuario
- b. Acompañante

2. Edad: _____ años

3. Sexo:

- a. Masculino
- b. Femenino

4. Grado de instrucción:

- a. Analfabeto
- b. Primaria
- c. Secundaria
- d. Superior técnica
- e. Superior universitario

5. Ocupación:

- a. Desempleado
- b. Ama de casa
- c. Estudiante
- d. Empleado
- e. Obrero
- f. Trabajador independiente
- g. Agricultor/Ganadero
- h. Otro_____

6. Procedencia:

- a. Tacna
- b. Alto de la Alianza
- c. Calana
- d. Ciudad Nueva
- e. Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa
- f. Inclán
- g. Pachía
- h. Palca
- i. Pocollay
- j. Otro_____

7. Se atendió alguna vez en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna:_____

8. En qué servicio se atendió:

- a. Periodoncia
- b. Prótesis fija
- c. Prótesis removible
- d. Endodoncia

- e. Cirugía bucal
- f. Operatoria dental
- g. Ortodoncia

9. ¿Cuántas veces se ha atendido en la clínica?

- a. Viene por primera vez
- b. 1 vez
- c. 2 veces
- d. 3-4 veces
- e. Más de 4

10. Tiempo que demoró en llegar a la Clínica Odontológica de la UPT en minutos_____

11. Motivo de cómo se enteró del servicio:

- a. Por radio
- b. Por televisión
- c. Por el periódico
- d. Por referencia de un amigo o familiar
- e. Por la página web
- f. Por los alumnos
- g. Otros_____

ANEXO N° 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (ENCUESTA)

**FICHA DE ENCUESTA: Calidad percibida por el usuario atendido en la
Clínica Odontología de la Universidad Privada de Tacna**

Para contestar este cuestionario usted debe leer detenidamente los enunciados que describen a una buena Clínica Odontológica y marque del 1 al 5 colocando una cruz (+) o aspa (X) según lo siguiente:

- 1) En completo desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente
4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

E: EXPECTATIVAS

E1 Una buena Clínica Odontológica debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	1	2	3	4	5
E2 El local de una buena Clínica Odontológica debe ser agradable, estar limpio y ordenado.	1	2	3	4	5
E3 Todos los que trabajan una buena Clínica Odontológica deben estar limpios y presentables.	1	2	3	4	5
E4 Una buena Clínica Odontológica debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.	1	2	3	4	5
E5 Una buena Clínica Odontológica cumple con lo que ofrece.	1	2	3	4	5
E6 Una buena Clínica Odontológica debe cumplir con el horario establecido.	1	2	3	4	5

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

E7 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita.	1	2	3	4	5
E8 Una buena Clínica Odontológica debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos.	1	2	3	4	5
E9 Una buena Clínica Odontológica debe contar con los medicamentos y materiales necesarios.	1	2	3	4	5
E10 En una buena Clínica Odontológica, el personal debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	1	2	3	4	5
E11 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.	1	2	3	4	5
E12 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5
E13 Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de una buena Clínica Odontológica.	1	2	3	4	5
E14 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben conocer lo necesario para informar y orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

E15 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben ser amables y atentos.	1	2	3	4	5
E16 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.	1	2	3	4	5
E17 Los trabajadores de una buena Clínica Odontológica deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.	1	2	3	4	5
E18 En una buena Clínica Odontológica se debe pensar primero en el paciente.	1	2	3	4	5

P: PERCEPCIONES

P1 Esta Clínica Odontológica tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios.	1	2	3	4	5
P2 Esta Clínica Odontológica es agradable, está limpio y ordenado.	1	2	3	4	5
P3 Todos los que trabajan en esta Clínica Odontológica están limpios y presentables.	1	2	3	4	5
P4 Esta Clínica Odontológica es fácil de identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y lista de precios que orienten al paciente.	1	2	3	4	5

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

P5 Esta Clínica Odontológica cumple con lo que ofrece	1	2	3	4	5
P6 Esta Clínica Odontológica cumple con el horario establecido.	1	2	3	4	5
P7 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.	1	2	3	4	5
P8 En esta Clínica Odontológica se da recibos según las tarifas y precios establecidos.	1	2	3	4	5
P9 Esta Clínica Odontológica cuenta con los medicamentos y materiales necesarios	1	2	3	4	5
P10 El personal de esta Clínica Odontológica informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.	1	2	3	4	5
P11 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones del paciente.	1	2	3	4	5
P12 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica están dispuestos a ayudar a los pacientes.	1	2	3	4	5
P13 Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de esta Clínica Odontológica.	1	2	3	4	5

**“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”**

P14 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
P15 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica son amables y atentos.	1	2	3	4	5
P16 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible.	1	2	3	4	5
P17 Los trabajadores de esta Clínica Odontológica son capaces de atender a cada persona según su situación y características particulares.	1	2	3	4	5
P18 En esta Clínica Odontológica se piensa primero en el paciente.	1	2	3	4	5

“CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR EL USUARIO ATENDIDO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA DEL 15 DE NOVIEMBRE AL 15
DE DICIEMBRE DEL 2013”

ANEXO N° 4
EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

