



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL  
PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA INTEGRADA DEL  
ADULTO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL FEDERICO VILLARREAL EN EL AÑO 2018

Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista

**AUTOR**

CORONEL ZABALBU, BRAYAM LUCIO

**ASESORA**

Mg. Chacón Gonzáles, Doris Maura

**JURADO**

Dr. Mendoza Murillo, Paul Orestes

Mg. Manrique Guzmán, Jorge Adalberto

Dra. Ladera Castañeda, Marysela Irene

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **AGRADECIMIENTO**

- A mi asesora principal, Mg. Doris Maura Chacón Gonzáles, por sus consejos y su tiempo brindado para la realización del presente trabajo de investigación.
- Al Mg. Yuri Alejandro Castro Rodríguez, por su gran apoyo y dedicación para poder presentar el presente trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

- A Dios, por haberme guiado por el buen camino de la vida y ser mi apoyo incondicional para poder realizar este trabajo de investigación con mucho esfuerzo y dedicación.
- A mis padres, Lucio Coronel Olivera y Maritza Zabalbú Castro por su gran apoyo incondicional, por haberme guiado siempre inculcándome valores y siendo ejemplo de esfuerzo y perseverancia en mi vida.
- A mis hermanos Deysi, Albert y Gino por su confianza, dedicación y amor.
- Y a todas las personas que estuvieron apoyándome día a día, contribuyendo a realizar este trabajo de investigación.

## Índice

Resumen

Abstract

<b>I. Introducción</b> .....	1
1.1. Descripción y formulación del problema .....	3
1.2. Antecedentes .....	5
1.3. Objetivos .....	14
- Objetivo General .....	14
- Objetivos Específicos .....	14
1.4. Justificación .....	15
<b>II. Marco Teórico</b> .....	17
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación .....	17
<b>III. Método</b> .....	27
3.1. Tipo de investigación .....	27
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	27
3.3. Variables.....	27
3.4. Población y muestra .....	28
3.5. Instrumentos.....	29
3.6. Procedimientos .....	29
3.7. Análisis de datos .....	30
<b>IV. Resultados</b> .....	31
<b>V. Discusión de resultados</b> .....	49
<b>VI. Conclusiones</b> .....	52
<b>VII. Recomendaciones</b> .....	53
<b>VIII. Referencias</b> .....	55
<b>IX. Anexos</b> .....	60
Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	60

Anexo 02: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	64
Anexo 03: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	70
Anexo 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	76
Anexo 05: VISTAS FOTOGRAFICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	77

## Resumen

La expectativa y percepción que el paciente adquiere sobre el servicio que se le otorga, constituye el apogeo de una empresa y vinculan claramente su lealtad con la productividad y rentabilidad. El objetivo del presente trabajo de investigación fue identificar la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018. Método: Se diseñó un estudio observacional, transversal que incluyó 130 pacientes de la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Se analizó la variable de la calidad de atención que brinda la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Resultados: Al comparar la expectativa y percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, se obtuvo un promedio positivo en las dimensiones de fiabilidad (0.93), seguridad (1.21) y empatía (1.66), indicando que existe satisfacción por parte de los pacientes. En cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta (-0.38) y elementos tangibles (-8.76), obtuvieron un promedio negativo indicando que no existe satisfacción por parte de los pacientes. Conclusiones: Existe una buena expectativa en su totalidad en todas las dimensiones de calidad de atención. Existe una buena percepción en las dimensiones de Fiabilidad, Empatía y Seguridad, mientras que en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles existe una regular percepción. Si existe satisfacción en las dimensiones de Fiabilidad, Empatía y Seguridad, mientras que en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles no existe satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, expectativa, percepción, clínica.

## **Abstract**

The expectation and perception that the patient acquires about the service that is granted to him, constitutes the apogee of a company and clearly links his loyalty with the productivity and profitability. The objective of this research was to identify the expectation and perception of the quality of care that patients who attend the integrated dental clinic of the adult of the Faculty of Dentistry of the National University Federico Villarreal have in 2018. Method: It was designed an observational, cross-sectional study that included 130 patients from the integrated adult dental clinic of the Faculty of Dentistry of the National University Federico Villarreal. The variable of the quality of care provided by the integrated dental clinic of the adult of the Faculty of Dentistry of the National University Federico Villarreal was analyzed. Results: When comparing the expectation and perception of the quality of care of the patients who attend the integrated dental clinic of the adult of the Faculty of Dentistry of the National University Federico Villarreal, a positive average was obtained in the reliability dimensions (0.93). , safety (1.21) and empathy (1.66), indicating that there is satisfaction on the part of the patients. As for the dimensions of response capacity (-0.38) and tangible elements (-8.76), they obtained a negative average indicating that there is no satisfaction on the part of the patients. Conclusions: There is a good expectation in its entirety in all dimensions of quality of care. There is a good perception in the dimensions of Reliability, Empathy and Security, while in the dimensions of Response Capacity and Tangible Elements there is a regular perception. If there is satisfaction in the dimensions of Reliability, Empathy and Security, while in the dimensions of Response Capacity and Tangible Elements there is no satisfaction.

Key words: Quality of attention, expectation, perception, clinic.

## **I. Introducción**

La presente investigación, desarrolla el tema de expectativa y percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a las instalaciones de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y tuvo como finalidad conocer las expectativas y percepciones acerca de la calidad de atención, con el fin de contribuir en la mejora de la atención brindada.

Para entender la atención en servicios revisamos conceptos de administración, definido como el procedimiento de elaborar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupo de forma eficiente, alcancen los objetivos seleccionados. Las personas que trabajan juntos de manera estructurada para alcanzar un objetivo o propósito pertenecen a lo que se denomina una organización.

La administración de servicios de salud está comprometida en una de las áreas de la administración. La administración está presente en toda organización ya sea que brinden servicios de salud o no.

En los últimos años, la calidad de atención se ha convertido en un factor principal a tener en cuenta dentro de las organizaciones o compañías prestadoras de servicios. Donabedian y Parasumaran, Zeithaml y Berry plantearon que la calidad de atención consiste en optar los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente.

La calidad de atención es un requisito fundamental para generar una mayor seguridad y confianza a los pacientes que acuden a dicha clínica, minimizando los riesgos en la prestación de los servicios.

Como toda organización o compañía prestadora de servicios, la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad

Nacional Federico Villarreal, en la actualidad y desde interrelaciones cercanas al marketing o mercadotecnia, surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los pacientes que acuden a los servicios de salud.

El análisis observado de la opinión de los pacientes incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud.

En estudios revisados sobre calidad de atención se concluye que los pacientes están satisfechos en su totalidad con los servicios que reciben, pero al ir a temas específicos como tiempo de espera, infraestructura, trato o amabilidad, esta satisfacción disminuye. Por tanto, el satisfacer las expectativas y percepciones del paciente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de la información pertinente y adecuada acerca de las expectativas y percepciones que tienen los pacientes acerca de la calidad de atención que se le brinda en los servicios de salud.

El presente informe de tesis se organiza en nueve capítulos. En el primero se describe el problema de la investigación que se basa en cómo mejorar la calidad de atención con la finalidad de generar una satisfacción plena al paciente que acude a los servicios de salud, y los antecedentes de estudio, que fueron tan a nivel internacional como nacional. En el segundo capítulo se describe las bases teóricas de administración, calidad, calidad de atención, percepción e instrumento que miden la calidad de atención. En el tercer capítulo se describe el método utilizado para el estudio. En el cuarto capítulo describe los resultados del estudio, en el quinto, las discusiones de los resultados, en el sexto, las conclusiones, en el séptimo, las recomendaciones, en el octavo se presentan las referencias y en el último capítulo los anexos utilizados en la investigación.

## **1.1 Descripción y formulación del problema**

La mayor parte de los usuarios de los servicios de salud tanto públicos como privados dan mayor importancia a los resultados que obtienen y visualizan las destrezas, actitudes, valores y comunicación que presenta la persona capacitada y que está encargada del caso respectivo (Mcmahon, Barton y Piot, 1997).

Las percepciones que el paciente adquiere sobre el servicio que se le otorga, constituye el apogeo de una compañía o administración y su lealtad lo vinculan con la productividad y rentabilidad. El efecto que se genera en la interrelación con el paciente será transmitida a otras personas, ya sea en forma positiva o negativa, con la debida discrepancia que se le brinda teniendo en cuenta nuestra naturaleza como seres humanos, tendría un impacto negativo con mayor frecuencia (Jacinto, 2008).

Existen características que los pacientes resaltan al mencionarles sobre la calidad de atención que reciben en las clínicas de servicio odontológico, de las cuales se puede resaltar: la atención en la silla que ocupa, la sala de recepción, el tiempo que transcurre entre solicitar el servicio y su recepción, entre otros aspectos (Rodríguez, 2012).

Se ha encontrado por ejemplo que en clínicas de servicio odontológico universitario, un 86,7% de clientes que resaltaron el respeto como valor principal del estudiante hacia el paciente, un 46,7% resaltaron comodidad en la infraestructura de la clínica y un 45,3% manifestaron encontrarse satisfechos con el tiempo que esperaron para ser atendidos (Guerra, 2015).

Los niveles de satisfacción evidenciaran la fidelidad de los clientes, su permanencia en la clínica de servicio odontológico y consecuentemente nuestra permanencia en nuestra práctica odontológica (Jacinto, 2008).

Estudiar las expectativas y percepciones de un paciente permite al odontólogo modificar su conducta en pro de la satisfacción del paciente y conseguir el éxito del

tratamiento. Analizar el comportamiento que presentan los clientes hacia los servicios que son ofrecidos al ingresar para atenderse en una clínica odontológica, facilitaría la modificación de actitudes y políticas de una institución destinada a brindar servicios de salud (Jacinto, 2008).

En la actualidad se conocen distintas formas de medir la calidad de atención en los servicios de salud, así como la medición de las expectativas, percepciones y satisfacciones que presenta el paciente. Por eso, al desarrollar este estudio con estos factores durante la atención de los clientes en la clínica de servicio odontológico, servirá para reconocer y determinar la expectativa y percepción de la calidad de atención (Jacinto, 2008).

Por lo tanto, la intención de este estudio fue dar a conocer la opinión de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, su perspectiva sobre los aspectos organizacionales y de infraestructura.

Formulación del problema

¿Cuál será la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal durante el año 2018?

## 1.2 Antecedentes

Espejo (2018) evaluó la calidad de atención odontoestomatológica de los pacientes que asisten al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el mes de Noviembre del año 2017. Se empleó una encuesta con escala Servqual con la finalidad de poder medir la calidad de servicio en la atención odontológica, a través de la diferencia entre satisfacción y expectativa. Demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, las cuales fueron: Tangibilidad ( $p < 0,0001$ ), Fiabilidad ( $p < 0,0001$ ), Capacidad de respuesta ( $p < 0,0001$ ), Seguridad ( $p < 0,0001$ ) y Empatía ( $p < 0,0001$ ); mostrando que la calidad de atención de la Clínica presenta disimilitud entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0,0013), Capacidad de respuesta (0,0375), Seguridad ( $p < 0,0001$ ) y Empatía ( $p < 0,0001$ ); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0,3773), a pesar que los valores de expectativa (5,00) y satisfacción (4,80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Concluye que la calidad de atención en la atención odontológica de pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.

Hosseini et al. (2018) evaluaron la calidad de atención de los servicios de salud en Irán (Teheran, Arak, Shiraz, Birjand y Kermanshah) a través de un metanálisis de un conjunto de estudios iraníes que utilizaron Herramienta SERVQUAL. El conjunto de estudios pertinentes en inglés o persa publicados entre los meses de enero del 2009 y abril del 2016 fueron seleccionados. Se consideraron los documentos si consideraban las cinco dimensiones del Herramienta SERVQUAL para evaluar la calidad de los servicios de atención médica. De los 315 estudios registrados inicialmente, 12 se incluyeron para ser evaluados en el metanálisis. Las percepciones de los pacientes fueron inferiores a sus expectativas (brecha = -1,64). La responsabilidad (-1,22) y la confiabilidad (-1,15) tuvieron brechas más bajas y la tangibilidad y la empatía (-1,03) tuvo brechas más grandes. A excepción del género, otras variables no tuvieron importancia significativa asociaciones con lagunas. Los pacientes en las ciudades de Arak (-3,47) y Shiraz (-3,02) tuvieron la mayor brechas. Concluye que fueron negativas en su totalidad las dimensiones de la calidad de atención, lo que genera que la calidad de atención de los servicios de salud en Irán no ha sido satisfactoria para los pacientes y por lo tanto deberían mejorarse.

Samad, Mahmoud, Elham y Ali (2018) verificaron la satisfacción del usuario con los servicios de salud pública oral en diferentes dimensiones del tratamiento y relacionarlas con las condiciones demográficas. Este estudio fue realizado en Bantaeng Regency (Indonesia) en el mes de Enero utilizando un diseño piloto. La muestra consistió en 114 participantes. Los datos fueron recolectados usando cuestionarios estructurados, que han sido diseñados de acuerdo con esta encuesta que tiene dieciocho preguntas correspondientes al objeto, con patrones de respuesta: satisfecho, más o menos e insatisfecho. En centros de salud bucodental del Distrito de Bantaeng (Indonesia) en la cual la dimensión de la estructura física mostró el más alto nivel de

satisfacción, mientras que las dimensiones de la atención dental mostraron la menor satisfacción. Concluye que los centros de salud bucodental del Distrito de Bantaeng (Indonesia) presentan un alto rango de satisfacción en su estructura física.

Jesús (2017) determinó la existencia de correlación entre la calidad de atención de una clínica odontológica y la satisfacción del cliente que acude a dicha clínica. La población lo constituyeron los pacientes que acudieron al servicio odontológico en una clínica odontológica ubicada en Chorrillos entre los meses de abril y mayo, siendo encuestados 110 pacientes. Se evidenció que ambas variables fueron estadísticamente significativas, donde la frecuencia más elevada fue de 42,7% de satisfacción que fue obtenida por 47 clientes encuestados. Concluye en que si existe relación entre la calidad de atención de la clínica odontológica “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 y la satisfacción del paciente que acude a dicha clínica 2017 con un  $p=0,000$  y un nivel de asociación débil a moderado de  $r= 0,406$ .

Martins, Reis & Matta Machado (2016) investigaron la calidad de atención de los centros odontológicos del primer y segundo nivel de atención. Realizó una serie de preguntas elaborados para 12 403 odontólogos. Los resultados fueron procesados por el análisis cluster, evidenciando que la atención odontológica en los servicios de salud corresponden a las especialidades dentales (Centros especializados Dental); las endodoncias con un 68,4%, cirugías dentarias con un 65,8% y tratamiento periodontal en un 63,0% fueron las más frecuentes especialidades realizadas en el primer nivel de atención, mientras que la periodoncia, radiología, tratamiento oral, ortodoncia y la implantología fueron las más frecuentes especialidades realizadas en el segundo nivel de atención.. Respecto al tiempo de espera, los tratamientos de endodoncias, periodoncias, cirugías menores fueron la de menores días de tiempo de espera, mientras que los tratamientos de brackets y la implantología tuvieron un tiempo de espera

entre 90 días o más. Concluye que se evidencian varios problemas en las especialidades odontológicas con respecto a la atención que se brinda entre el primer y segundo nivel, habiendo discrepancia en los precios entre la región del sur y la región sur este de Brasil, por lo tanto, las clínicas odontológicas brindan sus servicios en base al aspecto social y económico de las personas.

Chávez (2016) evaluó la calidad de atención en el servicio odontológico de la Universidad de San Martín de Porres. Se incluyeron pacientes adultos que asistieron a la especialidad de caries y endodoncia de la clínica odontológica especializada de la Universidad de San Martín de Porres. La muestra fue de 100 pacientes externos, en el cual se les realizó una endodoncia. Este trabajo de investigación se guió a la norma decretada por el MINSA que resalta que los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3, se cumplen. Respecto al tiempo de espera en la especialidad de caries y endodoncia, el 93% de los pacientes esperó de 0 - 15 minutos para ser atendido; un 5%, esperó entre 16 - 30 minutos para ser atendidos y el 2%, más de 30 minutos. Dentro del tiempo de atención, el 88% de los pacientes se atendieron más de 3 horas (+ 180 min); 8%, de los pacientes duró su atención entre 60 a 180 minutos y el 4% de los pacientes duró su atención menos de 1 hora (- 60 min). El 99% de los pacientes consideraron que resolvieron su consulta o inquietud y el 1% refirió haber continuado la dolencia en su diente. Concluye que según la escala de Likert, la calidad de atención brindada en clínica odontológica especializada de la Universidad de San Martín de Porres, es muy buena.

Paz (2016) conoció la visión del paciente de los centros multidisciplinarios de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, acerca de la calidad de atención, su perspectiva sobre el aspecto organizacional y de infraestructura, con la finalidad de buscar la satisfacción del paciente y seguir siendo

líder en la Odontología en Nicaragua. La muestra fue de 43 pacientes de las Clínicas. En la selección de los pacientes se consideró la participación voluntaria, comunicación verbal fluida, haber sido atendido durante el periodo del estudio y que haya asistido con su programa de citas. En base a la percepción de la calidad de atención de los pacientes, el 58,1% expreso que la ética del estudiante en su trabajo es el inicio de una atención de calidad; el 51,6% además afirmó que la resolución del problema dental por el que acude a las clínicas de la facultad se debe a que esta de la mano con la calidad que brinda el estudiante; así mismo el 32,3% expreso que el concepto de calidad de atención se enfocaba en la mejora del aspecto físico y la salud bucal y en ese mismo porcentaje, los pacientes encuestados expresaron que una calidad de atención va de la mano de un buen acondicionamiento de la sala de espera, porque desde ese lugar es donde los pacientes valoraran la calidad que presenta dentro del consultorio. El nivel de satisfacción de los pacientes estuvo percibido desde la óptica de la calidad de atención, donde 16 pacientes (51,6%) dijeron sentirse muy satisfecho con la atención recibida, seguida de 9 usuarios (29%) que expresaron estar un poco satisfecho y 6 pacientes (19,3%) expresaron estar totalmente satisfechos con la atención de calidad recibida. Concluye que el grupo estudiado se mostró muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de las limitaciones de estructura y organización en las clínicas; su percepción se fundamentó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.

Ramos (2015) determinó los factores asociados a la satisfacción de la calidad de atención brindada a los pacientes que acuden a un centro de salud en un lapso de 3 meses. La metodología de dicho trabajo fue cuantitativo y observacional; de corte transversal; asimismo aplicó una encuesta con el método Servqual. El nivel de confianza (alfa de cronbach) fue del 95% y el error de estándar fue de hasta un 10%. La

muestra fue proporcional, en donde los pacientes insatisfechos debían ser igual o menor a los clientes satisfechos. En los resultados demostraron que los usuarios presentaron satisfacción en un 72.2%, mientras que los usuarios que presentaron insatisfacción fue de un 27.84%. Las variables evidencian una satisfacción elevada en la seguridad (96,13%), empatía con un 91,3%, elementos tangibles en un 64,3% y confiabilidad en un 64,2%; sin embargo la dimensión que presentó una insatisfacción menor fue la de capacidad de respuesta en un 87,81% de los pacientes encuestados en su totalidad. Concluye que los pacientes suelen estar satisfechos a la prestación de los servicios en el centro de salud de Pisco, percibiendo un 72,2%, indicando que los rangos de las encuestas validadas se encuentran en una buena calidad de atención de servicio.

Huerta (2015) determinó la satisfacción del paciente externo atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Presento una metodología cualitativa que explica los hallazgos. Se aplica una encuesta SERVERF adaptada, midiendo la satisfacción de los pacientes en base a sus percepciones. La muestra fue de 77 pacientes. Los resultados evidenciaron que los pacientes estuvieron satisfechos con la calidad de atención en un 92.2%. Los pacientes estuvieron totalmente de acuerdo en un 80% en las dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, mientras que el 23.4% de los pacientes estuvieron muy insatisfechos en la dimensión de capacidad de respuesta. Concluye que los pacientes encuestados en su totalidad presentaron una satisfacción alta del 92.2% en la atención médica. También las variables con mayor incidencia de insatisfacción se encuentran en los servicios de caja, administración y laboratorio del departamento de emergencia.

Araya (2012) determinó la calidad de atención Odontológica Pública, basada en consideraciones intangibles de los usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana. La muestra fue de 405 personas de una población de 48,746, teniendo un 5% de error y un 95% de nivel de confianza. El valor más bajo fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala del 1 al 7, siendo este último lo mejor. El sistema de acopio de datos tuvo como nota asignada de 6,84 y los demás miembros del consultorio fue de 4,91 un 4,91. Los odontólogos que ceden una prestación obtuvieron una nota de 5,79. La dimensión Empatía presentó la media más baja y distinta a todos ( $p < 0,004$ ). Concluye que es importante comentar a las autoridades, que a pesar de que el equipamiento físico e infraestructura son de mucha utilidad, debe haber una ayuda al incremento del capital del ser humano, ya que su valor es un añadido importante en la satisfacción del usuario.

Acosta et al. (2011) identificaron el nivel de satisfacción de los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba. Realizó una encuesta en 185 Centros de Salud de la provincia de Córdoba. Distribuyó las preguntas por localidades: Villa Dolores presento un 24,6%; de Pilar presento 23.8%; Deán Funes presento 24,6% y General Cabrera 27,6%. Se analizó 9 Centros de Salud. Respecto a la calidad de atención de servicios en los centros de salud de la provincia de Córdoba, el tiempo de espera para conseguir turno presentó que el 94,6% de las personas encuestadas obtuvieron el turno el mismo día en que fue solicitado. El tiempo de espera para recibir la atención de los casos fue de 79.5% que esperaron menos de 30 minutos. Los pacientes que consideraron el tiempo de espera como aceptable fue el 94%. Las personas encuestadas refirieron que se encuentran totalmente satisfechos en un 81,1%, en correlación a su última consulta. Los cambios que se presentaron por parte de los destinatarios de los centros de salud, se evidencia principalmente: mejor atención del

personal (22,7%), condiciones edilicias (13,5%) y la combinación de mejor atención y mejoras edilicias (7%). Concluye que la satisfacción de los pacientes que acuden a los centros de salud proporciona una importante información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios.

Elizondo, Quiroga, Palomares y Martínez (2011) confrontaron la atención técnica del servicio odontoestomatológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del paciente. Consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de centros odontológicos. Analizaron indicadores de atención técnica que fueron evaluados como muy satisfactorios por el 69,5% de los clientes, el 67,4% manifestó que si recomendaría el servicio y el 2,2% no estuvo de acuerdo con ello; de los pacientes que evaluaron éstos indicadores como satisfactorios, el 25,5% si recomendó el servicio recibido y el 1,3% no estuvo de acuerdo con ello. El 3,4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como en nivel de medianamente satisfactorio. Otro indicador de la satisfacción fue el preguntar al paciente si regresaría a la misma clínica donde fue atendido, en el cual se evidenció que el 95,5% si lo haría. El 66,5% de los pacientes evaluaron con el grado de muy satisfactorio los indicadores de atención técnica y mencionaron que si regresarían a realizarse otro tratamiento en dicha clínica, el 25,5% de los pacientes evaluaron el servicio como satisfactorio con respecto a regresar a dicha clínica. Concluye que el grado de satisfacción de los pacientes está relacionado con la atención técnica. Asimismo la atención técnica es un factor determinante para que el paciente tenga una buena recepción del servicio, permitiendo la recomendación del servicio y fundamental que pueda regresar a realizar algún otro tratamiento si en caso lo requiera.

Betin (2009) determinó el grado satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre los años 2004 y 2006. Incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, que recibieron atención odontológica integral y excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono. Los pacientes manifestaron estar satisfechos con el servicio brindado en un 89%, y los servicios económicos respecto a otras instituciones fueron de un 94%. El tiempo que duraron los tratamientos fue considerado normal para el 88%. Concluye que si hubo satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; permitiendo a que la mayoría de los pacientes volverían para realizarse otro tratamiento odontológico. Se observó que el precio de los tratamientos es económicamente aceptable para los pacientes.

Jacinto (2008) determinó la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2007. La muestra fue de 100 pacientes que cumplían criterios de inclusión y exclusión. Dentro de los resultados, se observó que el 6% percibieron la calidad como mala y un 79% como buena, por lo que sí existe una buena calidad de atención. Respecto a la percepción de la calidad de atención, los pacientes encuestados que percibieron la calidad como mala fueron en un 21,82%. Mientras que los pacientes encuestados que percibieron la calidad como buena fueron en un 56,6%, por lo que sí existe una buena percepción de la calidad de servicio. Concluye que los estudios realizados sobre la evaluación de la calidad de atención mediante el modelo de Donabedian evidencian que en la dimensión de estructura la calidad no es buena, en cuanto a la dimensión de procesos la calidad se evidencia la calidad como buena y en la dimensión de resultados la calidad mejora bastante.

Lara, López, Morales y Cortés (2000) conocieron la opinión de los pacientes acerca de sus percepciones sobre la eficacia y calidad humana de la atención que estaban recibiendo en clínica Odontológica de los Centros de Salud Comunitarios de Zapotitla y San José, en Tláhuac, D.F. La muestra lo conformaron 96 personas, de las cuales 59 pertenecían al Centro de Salud de Zapotitla (Z), y 37 al de San José (SJ). El 12% no participó en Zapotitla y un 10% en San José. Los resultados acerca de la calidad de atención recibida por el paciente de algún tratamiento fue la de muy buena (Z 23%, SJ 45%) y buena (Z 52% SJ 45%). El 2% la calificó de regular en San José y un 13% en Zapotitla. El dato respecto a la pregunta de si fue resuelto el problema bucal al asistir al centro de salud comunitario, se respondió para ambos centros en forma afirmativa en su mayoría (Z 80% y SJ 86%). Concluye que los resultados obtenidos en este estudio muestran que fueron altamente aceptables los servicios en ambos centros de salud, según la opinión de los pacientes.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Identificar la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Identificar la expectativa sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de los pacientes durante la atención odontológica en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

Determinar la percepción sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de los pacientes durante la atención odontológica en la

clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

Identificar la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

Demostrar la mayor y menor satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

Determinar los factores negativos que generan incomodidad a los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.

#### **1.4 Justificación**

La importancia que se le brinda a este trabajo de investigación consta en la necesidad de obtener datos de los pacientes, en correlación a la expectativa y percepción de la calidad de atención que brinda la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La evaluación que se realizó a los pacientes respecto a la expectativa y percepción de la calidad de atención, nos permitió reconocer las debilidades y fortalezas que presente la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología con relación a las dimensiones de calidad de atención que brinda actualmente.

Asimismo, esta investigación permitió poder mejorar las debilidades que se puede encontrar en base a la expectativa y percepción del paciente con respecto a la calidad que le brinda la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Estudios anteriores respecto a la expectativa y percepción de la calidad de atención en las clínicas de diversas universidades tanto a nivel nacional como internacional, se han encontrado un mayor nivel de insatisfacción en el tiempo de espera y otros estudios resaltan un alto nivel de aceptación en infraestructuras y equipamiento.

Durante mucho tiempo se ha evidenciado ciertos cambios a nivel de infraestructura y de equipamiento, por lo que se planteó la necesidad de evidenciar la calidad de atención brindada en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Es por eso que este trabajo de investigación brindó un beneficio a los pacientes que acudieron a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con la finalidad de que reciban una atención de alta calidad permitiendo resaltar las fortalezas que presenta dicha clínica.

Por lo tanto, los odontólogos tenemos la necesidad de conocer la influencia de los elementos que rigen la calidad de atención en nuestra clínica para poder evidenciar las fortalezas y debilidades que puedan presentarse, y así poder mejorar ciertas debilidades y convertirlas en fortalezas con la finalidad de poder brindar una calidad de atención óptima.

## **II. Marco Teórico**

### **2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación**

#### **2.1.1 Administración General**

Una organización se habla cuando dos o más personas trabajan juntas estructuradamente con el fin de alcanzar un objetivo o propósito. La organización tiene como definición a una universidad, a un equipo de cualquier deporte, a un grupo de música, grandes empresas, etc. (Formaris y Castillo, 2006).

El ser vivo forma parte de una organización en su vida, en el cual las organizaciones que son responsables o no deben alcanzar un objetivo en común. La mayoría de las organizaciones presentan un programa o método con el fin de alcanzar los objetivos trazados, es decir, un plan. Por lo tanto, la organización se define como el proceso de plantear un ambiente en el que los individuos, mediante el trabajo grupal con eficiencia, alcanzan los objetivos trazados (Stones, Freeman y Gilbert, 1996).

##### ***2.1.1.1 Evolución de la administración a través del tiempo***

Las administraciones son resultado de su momento y su entorno histórico y social. Es por eso que la teoría de la evaluación de la administración se sobreentiende como los individuos han resuelto las cuestiones de relación en la historia, problemas y tribulaciones de los individuos que presentaron antecedentes en poder dirigir organizaciones (Formaris y Castillo, 2006).

Las primeras teorías sobre la administración fueron intentos por tratar de conocer a estos novatos para la vida industrial, a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, tanto en Europa como en Estados Unidos (Formaris y Castillo, 2006).

Son numerosas y muy diferentes las contribuciones de los autores y especialistas que dieron como resultado diferentes enfoques de la administración, los cuales han

originado el surgimiento de la “selva de las teorías administrativas” (Stones et al., 1996).

*a) Escuela de la administración científica*

La teoría de la administración científica empezó por la necesidad de aumentar la productividad. A inicios del siglo XX, específicamente en los Estados Unidos, hubo escasa ofrecimiento de la mano de obra. Es por eso que la manera de poder aumentar la productividad era mediante una mayor eficacia de los trabajadores (Formaris y Castillo, 2006).

El padre de la administración científica, Frederick Winslow Taylor, tuvo como objetivo incrementar la producción a través de una elevada eficiencia en la productividad y dar salarios más altos a los trabajadores, mediante la aplicación de método científico, Sus principios estaba evocado la aplicación de la ciencia, la generación de armonía y cooperación grupales, obtener una máxima producción y desarrollar a los trabajadores (Stones et al., 1996).

Taylor dentro del enfoque básico de la administración científica, pensaba que el trabajo se podía analizar científicamente y la responsabilidad de la administración planteaba lineamientos totalmente detallados para el desempeño del trabajador. Esto genero la selección a trabajadores mejores calificados con el fin de poder realizar tareas específicas y ser capacitados para realizar su trabajo con eficiencia. La idea de Taylor era que los trabajadores debían ser motivados mediante un pago económico con el fin de poder realizar dichas tareas y generar una mayor productividad (Stones et al., 1996).

*b) Escuela de la teoría clásica de la organización*

La organización científica se centró en incrementar la producción de las fábricas y de los trabajadores que se desempeñaban individualmente. Esta teoría surge con la

necesidad de poder averiguar lineamientos que permitan administrar organizaciones complejas (Formaris y Castillo, 2006).

El fundador de la escuela clásica de la administración fue Henry Fayol, quien fue el primero en sistematizar esta escuela. Mediante su pensamiento, decía que las prácticas administrativas acertadas seguían patrones que permitía ser analizado e identificado. Es por eso que mediante ese pensamiento que tenía, proyectó un sistema coherente de la organización, siendo conservado hasta en la actualidad (Formaris y Castillo, 2006).

Max Weber pensó que la organización que estuvo compuesta por miles de personas, necesitaba un control exhaustivo de sus labores con el fin de alcanzar las metas trazadas. Asimismo se formó la teoría de la administración de burocracia con el objetivo de generar una jerarquía estricta y regida en reglas y líneas de autoridad con toda claridad (Koontz y Weihrich, 2004).

#### *c) Escuela de la conducta*

Surge a causa del enfoque clásico que no logro la eficacia productiva en las empresas, ya que las personas no seguían una conducta esperada. Es por esa razón que incremento el interés de apoyar a los gerentes de las empresas manejando de manera eficaz la conducta de sus trabajadores. Algunos teóricos quisieron reforzar la teoría clásica de la organización mediante elementos de sociología y psicología (Formaris y Castillo, 2006).

Mayo y sus colaboradores aplicaron el método científico con el fin de estudiar a los individuos en el entorno laboral. También otros investigadores llamados “científicos de la conducta” mediante las ciencias sociales, aplicaron métodos de investigación más sofisticado (Formaris y Castillo, 2006).

Estos científicos de la conducta mostraron una perspectiva del hombre y de sus estímulos con el fin de poder introducirlo en el estudio de la administración y las organizaciones mediante la conducta del trabajador (Formaris y Castillo, 2006).

#### *d) Escuela de la ciencia de la administración*

Tuvo mucha fama por la elaboración de computadoras de velocidad alta y la comunicación que podía generar entre computadoras para ocasionar problemas de organización y la aplicación de una forma de ciencia de administración en Ford Company. La ciencia de la administración generó una nueva forma de poder ahorrar el tiempo a través de las computadoras y los complejos modelos matemáticos, convirtiendo una actividad muy popular (Stones et al., 1996).

Asimismo, esta ciencia también presentó enfoques que fueron ideas de desarrollo de esta ciencia, tales como: el enfoque de sistemas, de contingencias y del compromiso dinámico (Stones et al., 1996).

### **2.1.2 Administración en odontología**

La distribución de un consultorio dental es el claro ejemplo de una mala administración debido a que muchos odontólogos actualmente cometen el error de mantener el ambiente de trabajo en condiciones de escasas ergonómicas, con el fin de aprovechar el espacio posible disponible sin tener en cuenta las comodidades que debería tener el paciente que será tratado e inclusive de nosotros mismos. Es por eso que este inconveniente planteado es obligatorio para poder organizar y administrar de manera coherente el consultorio dental (Formaris y Castillo, 2006).

#### ***2.1.2.1 El proceso Administrativo***

El proceso administrativo de un consultorio debe ser estructurado mediante un parámetro de organización. Estas divisiones de trabajo y delegación de funciones fueron planteadas desde la época de los egipcios hace 2000 A.C y a la fecha, no se ha podido

generar un método de trabajo en algunos profesionales del área estomatológica (Formaris y Castillo, 2006).

Es por esta razón que los consultorios odontológicos deberían de seguir estas fases del proceso administrativo que son la previsión, el planeamiento y la organización con el fin de poder presentar una empresa organizada y administrada de manera eficaz y así poder generar una alta productividad en base a una correcta organización estructural (Roethlisberger y Dickson, 1939).

### **2.1.3. Percepción**

La percepción se entiende a través de la sensación que refiere experiencias básicas de manera inmediata ocasionadas por estímulos que se encuentran aislados de manera simple. Asimismo, la percepción interpreta esas sensaciones que ayuda a dar significado y organización (Matlin y Foley, 1996).

Durante el siglo XX un conjunto de alemanes psicólogos se interesaron sobre como la mente organizaba sensaciones con el fin de obtener percepciones, es por eso que le dieron el nombre de Gestalt, que significa “forma” o conjunto total” (Feldman, 1999).

Esta teoría de la Gestalt define como las personas perciben las cosas como bien organizado en su totalidad que por partes separadas y aisladas. Asimismo refiere también que la totalidad que visualizamos es más estructurado y coherente que al poder visualizar un grupo fragmentado e aislado (Feldman, 1999).

### **2.1.4. Calidad**

Según el padre del movimiento de la gestión de calidad total, W. Edwards Demingl, define la calidad como “hacer lo correcto en la forma correcta y de inmediato” (Di Prete, Mille, Rafah y Hatzell, 1990).

La calidad es global y diversa, según maestros en calidad toman en cuenta una variedad de dimensiones de la calidad que pueden cambiar su importancia según el

entorno que presenta un esfuerzo de garantía de la misma. También las labores convenientes pueden presentar competencias profesionales, acceso a servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad, continuidad, seguridad o comodidades (Di Prete et al., 1990).

#### ***2.1.4.1. Relación entre calidad y satisfacción***

Están relacionados debido a que la satisfacción puede estar denominado como servicio percibido de calidad, esto debido a que se analiza un servicio y no un bien de consumo (Di Prete et al., 1990).

Pero se han encontrado ciertas diferencias entre ambos conceptos debido a que la satisfacción se centra en evaluar el consumo o compra, y la calidad enfatiza la atención en evaluaciones realizadas anteriormente a la determinación del consumo (Di Prete et al., 1990).

#### ***2.1.4.2. Calidad de atención***

Se define a través de las normas técnicas que tienen el proveedor y la expectativa del paciente, a través de un contexto local (Matlin y Foley, 1996).

Asimismo pueden encontrarse una variedad de conceptos que están relacionados a la calidad de la atención y que va a depender únicamente de la opinión del paciente o usuario (Matlin y Foley, 1996).

La calidad aplicada en los servicios comprende una serie de puntos que deben ser tomados en cuenta: la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, entre otros puntos que hacen que el trabajo sea agotador para la persona pero que debe ser valorado el trabajo, más aun si es en equipo requiriendo de tiempo y esfuerzo (Matlin y Foley, 1996).

### ***2.1.4.3. Evaluación de la calidad***

Se puede realizar la evaluación de la calidad mediante dos modelos que evalúan la calidad de un servicio:

Parasumaran, Zeithaml y Berry permitieron medir la calidad por medio de la calidad percibida y objetiva. La calidad percibida refiere al grado y sentido de la discrepancia de las expectativas y percepciones del cliente y la calidad objetiva se relaciona a la transacción específica entre la calidad y la satisfacción (Ministerio de Salud Pública, 2002).

Donabedian, permite medir la calidad por medio de tres dimensiones: la dimensión humana, técnica y del entorno, en el cual dichas dimensiones presenten requisitos de calidad que permitirán caracterizar al servicio de salud (Bethencourt, Díaz y González, 2005).

### ***2.1.4.4. Instrumento para la evaluación de la calidad: modelo según***

#### ***Donabedian***

Permite evaluar la calidad a través de tres dimensiones: estructura, el proceso y los resultados en el cual presenta dichas dimensiones atributos y subdimensiones de calidad con el fin de caracterizar al servicio de salud (Morales y Hernández, 2004).

- a) La estructura organiza la institución y características de sus recursos humanos, físicos y financieros (Morales y Hernández, 2004).
- b) Los procesos son el contenido y la forma de como ejecutar la atención (Morales y Hernández, 2004).
- c) Los resultados son los impactos logrados por la atención con el fin de mejorar en la salud y en el bienestar de las personas (Morales y Hernández, 2004).

La Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación del Ministerio de Salud de Lima del Perú confeccionó diez dimensiones para medir la calidad de atención mediante el modelo de Avedis Donabedian: Oportunidad, seguridad, eficacia, accesibilidad, integralidad, trabajo en equipo, participación social, respeto al usuario, información completa y satisfacción del usuario (Bethencourt et al., 2005).

En la actualidad la metodología aplicada en base a las diez dimensiones se basa en un conjunto de afirmaciones y preguntas que expresa la persona con respecto a su percepción mediante la escala de Likert (Bethencourt et al., 2005).

#### ***2.1.4.5. Instrumento para la evaluación de la calidad: modelo según SERVQUAL***

Fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el objetivo de que una organización ofrezca una mejor calidad de servicio. Se evalúa mediante un temario que está distribuido en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles (Ministerio de Salud Pública, 2002).

Está compuesto por un grado de respuestas múltiples planteadas para comprender las expectativas de un servicio por parte de los clientes. Asimismo evalúa y mejora ciertos parámetros de la evaluación y permite comparar con otras organizaciones (Ministerio de Salud Pública, 2002).

El modelo Servqual mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio a través de las cinco dimensiones. Contrastando la medición con la estimación de la percepción del paciente de dicho servicio (Ministerio de Salud Pública, 2002).

Por consiguiente, al determinar la brecha entre ambos cálculos (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se busca simplificar la acción adecuada de corrección con la finalidad de mejorar la calidad (Ministerio de Salud Pública, 2002).

El cuestionario Servqual consta de tres secciones: Primero se pregunta al cliente sobre las expectativas del cliente, es decir, dará su opinión sobre el servicio que le brindaran. Esto se hace mediante 21 preguntas. El cliente deberá localizar cada pregunta el grado de expectativa mediante una escala distribuida del 1 a 7 (Ministerio de Salud Pública, 2002).

En la segunda, se recoge la percepción del cliente respecto al servicio que presta la empresa. Es decir, hasta qué punto considera que la empresa posee las características descritas en cada declaración (Ministerio de Salud Pública, 2002).

Finalmente, otra sección, situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de los clientes respecto a la importancia relativa de los cinco criterios, lo que permitirá ponderar las puntuaciones obtenidas (Ministerio de Salud Pública, 2002).

Las 21 preguntas que refieren a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad, son distribuidas de la siguiente manera (Ministerio de Salud Pública, 2002).

- Fiabilidad: Ítems de 1 al 5.
- Capacidad de respuesta: Ítems del 6 al 8.
- Seguridad: Ítems del 9 al 12.
- Empatía: Ítems del 13 al 16.
- Elementos tangibles: Ítems del 17 al 21.

## **2.2 Definición de Términos**

**Calidad:** Adecuar un producto o servicio en base a las características especificadas (Diccionario de la lengua española, 2018).

### **Calidad de vida:**

Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Organización:** grupo de personas reguladas por una serie de normas en función de determinados fines (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Administración:** Conjunto de organismos destinados a la gestión y el funcionamiento de una parcela determinada de la vida social (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Percepción:** Sensación que refiere experiencias básicas de manera inmediata ocasionadas por estímulos que se encuentran aislados de manera simple (Matlin y Foley, 1996).

**Administración odontológica:** Organizar y administrar de manera coherente el consultorio dental (Formaris y Castillo, 2006).

**Clínica:** Establecimiento sanitario relacionado a una institución docente y que atiende pacientes de diversas enfermedades ya sea internados o de manera ambulatoria (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Adultos:** ser vivo que ha llegado a la plenitud de crecimiento o desarrollo (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Evaluación:** Acción y efecto de evaluar (Diccionario de la lengua española, 2018).

**Habilidades diferentes:** Ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar sus actividades con naturalidad (Diccionario de la lengua española, 2018).

### III. Método

#### 3.1 Tipo de investigación

El presente estudio correspondió a un estudio de tipo básico, descriptivo, no experimental, prospectivo y transversal.

#### 3.2 Ámbito temporal y espacial

El presente estudio se desarrolló entre los meses de agosto y diciembre del año 2018 en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

#### 3.3 Variables

##### Variable principal:

- Calidad de atención.

##### Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Indicador	Valor	Escala
<b>Calidad de atención</b>	Aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Total desacuerdo: 1-4  Total acuerdo: 4-7	Categoría ordinal
<b>Edad</b>	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Años vividos de una persona desde su nacimiento.	1. 18 - 19 2. 20 - 29 3. 30 - 39 4. 40 - 49 5. 50 - 59 6. 60 - 69 7. 70 a más	Categórica Nominal

<p><b>Sexo</b></p>	<p>Conjunto de características biológicas, físicas, fisiológicas y anatómicas que definen a los seres humanos como hombre y mujer</p>	<p>Características sexuales externas, fisiológicas y anatómicas que diferencian a un varón de una mujer.</p>	<p>1. Femenino 2. Masculino</p>	<p>Categoría Nominal Dicotómica</p>
--------------------	---	--	-------------------------------------	-------------------------------------

### 3.4 Población y muestra

#### **Población**

Pacientes de la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2018.

#### **Muestra**

La muestra del presente estudio estuvo conformada por 130 pacientes mayores de 18 años que fueron atendidos en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2018.

#### **Tipo de muestreo**

Para seleccionar la muestra se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple.

#### **Criterios de Selección:**

##### *Criterios de inclusión*

- Pacientes que fueron atendidos en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes de 18 años en adelante.
- Pacientes que tengan la capacidad de responder las preguntas del cuestionario.

- Pacientes que aceptaron participar en el estudio.
- Pacientes que acudieron continuamente a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

#### ***Criterios de exclusión***

- Menores de edad.
- Pacientes con habilidades diferentes.

#### **Unidad de análisis**

- Pacientes que acudieron a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

### **3.5 Instrumentos**

Fichas de recolección de datos Servqual que sirvieron para poder realizar las encuestas a los pacientes que acudieron a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

### **3.6 Procedimientos**

Para determinar la calidad de atención que se brindó al paciente en este estudio de investigación, se utilizó una encuesta basada en el modelo Servqual, el cual presenta cinco estándares establecidos y que se basa en las expectativas y percepciones de la calidad de atención por el paciente (Anexo 02 y 03). Se utilizó este instrumento ya que es modelo maestro para las investigaciones relacionadas con la determinación de la calidad de atención en servicios.

Se procedió con la recolección de datos durante el horario de disponibilidad del investigador. En primer lugar, visitamos la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal durante los distintos turnos (mañana, tarde y noche) en donde brindan la atención al paciente que

acude a la clínica. Se seleccionaron los pacientes bajo los criterios ya mencionados anteriormente, los datos generales como edad y sexo se recolectaron mediante las encuestas que se le repartió al paciente. Previo a la selección de los pacientes según los criterios ya señalados anteriormente, el investigador se acercó al paciente presentándose cordialmente y brindándole la información acerca de la investigación que está realizando y explicándole el motivo de la encuesta que le brindó. Durante el proceso de la encuesta, se le brindó apoyo al paciente encuestado por si tenía duda de alguna pregunta que no entendía. Al terminar la encuesta por parte del paciente encuestado, se le dio las gracias y se le brindó un pequeño presente por el apoyo brindado al investigador.

Todas las medidas fueron realizadas por una sola persona previamente calibrada y entrenada. Todos los datos fueron recogidos en dos fichas de recolección de datos (Anexo 02 y 03).

### **3.7 Análisis de datos**

Para el análisis de datos se vaciaron los datos en el programa Stata v15 para elaborar las tablas y las medidas de resumen estadístico (media, desviación estándar, mínimo, máximo). Para el análisis descriptivo de las variables cualitativas se utilizaron tablas de frecuencias. Para el análisis descriptivo de las variables cuantitativas se utilizaron medidas de tendencia central y dispersión. La relación/asociación entre las dimensiones de la calidad de atención (escala ordinal politómica) y el sexo se realizó a través de la prueba U de Mann Whitney; la asociación entre las características de edad (escala nominal politómica) y la calidad de la atención (escala politómica ordinal) se realizó a través de la prueba de Kruskal Wallis y una vez encontrado la significancia se procedió al análisis de correspondencias. Se aceptó un nivel de significancia de 0,05 para la refutación de la hipótesis nula.

#### IV. Resultados

Se encuestó a 130 pacientes de la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, de los cuales el 63% fueron mujeres y el 37% fueron varones. Ellos tuvieron un promedio medio de 41,5; siendo el rango de edad de 18 a 72 años.

Respecto a la expectativa de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el 100% de los pacientes indicaron una buena expectativa en las dimensiones de fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles, en cuanto el 87.7% respondieron como expectativa regular y el 12.3% como buena en la dimensión de capacidad de respuesta (Tabla 1).

Tabla 1

*Expectativa de la calidad de la atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

	Mala		Regular		Buena	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	0	0	0	0	130	100.0
Capacidad de respuesta	0	0	114	87.7	16	12.3
Empatía	0	0	0	0	130	100.0
Seguridad	0	0	0	0	130	100.0
Elementos Tangibles	0	0	0	0	130	100.0

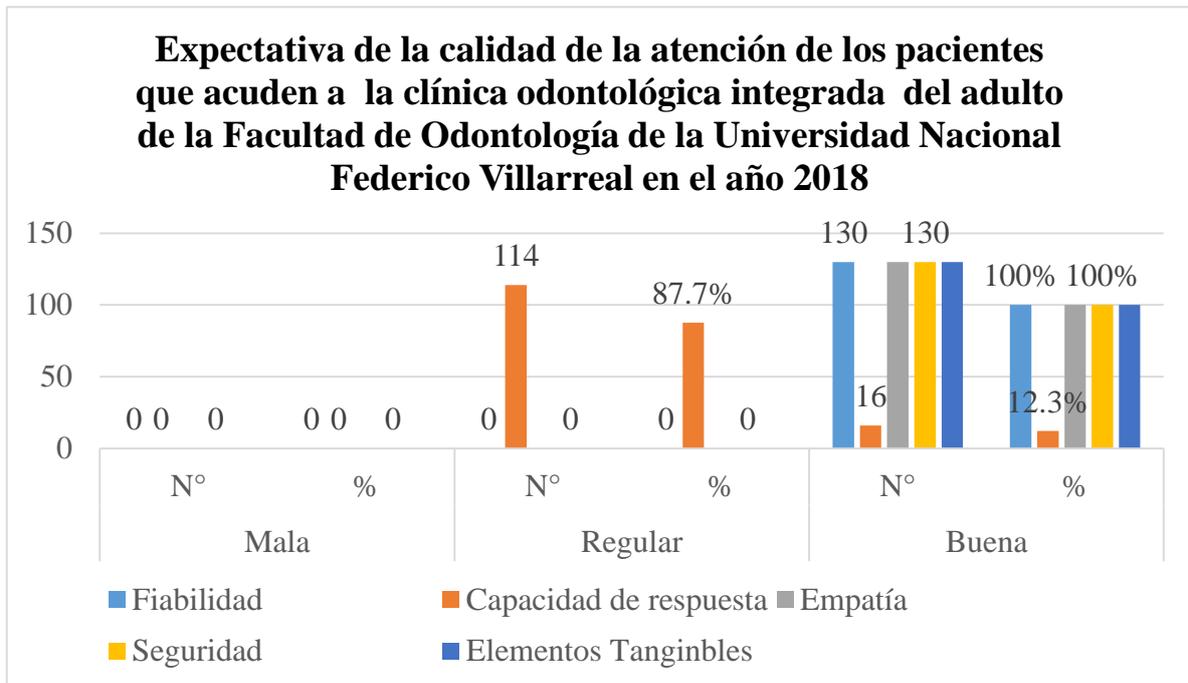


Figura 1. Expectativa de la calidad de atención.

Respecto a la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, el mayor porcentaje de los pacientes (> 90%) mostraron una percepción buena de la calidad de atención en las dimensiones de fiabilidad, empatía y seguridad. En cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangibles, el mayor porcentaje (alrededor del 60%) indicaron una percepción regular (Tabla 2).

Tabla 2

*Percepción de la calidad de la atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

	Mala		Regular		Buena	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	2	1.5	9	6.9	119	91.5
Capacidad de respuesta	10	7.7	96	73.9	24	18.5
Empatía	1	0.8	8	6.2	121	93.1
Seguridad	0	0	8	6.2	122	93.9
Elementos Tangibles	6	4.6	88	67.7	36	27.7

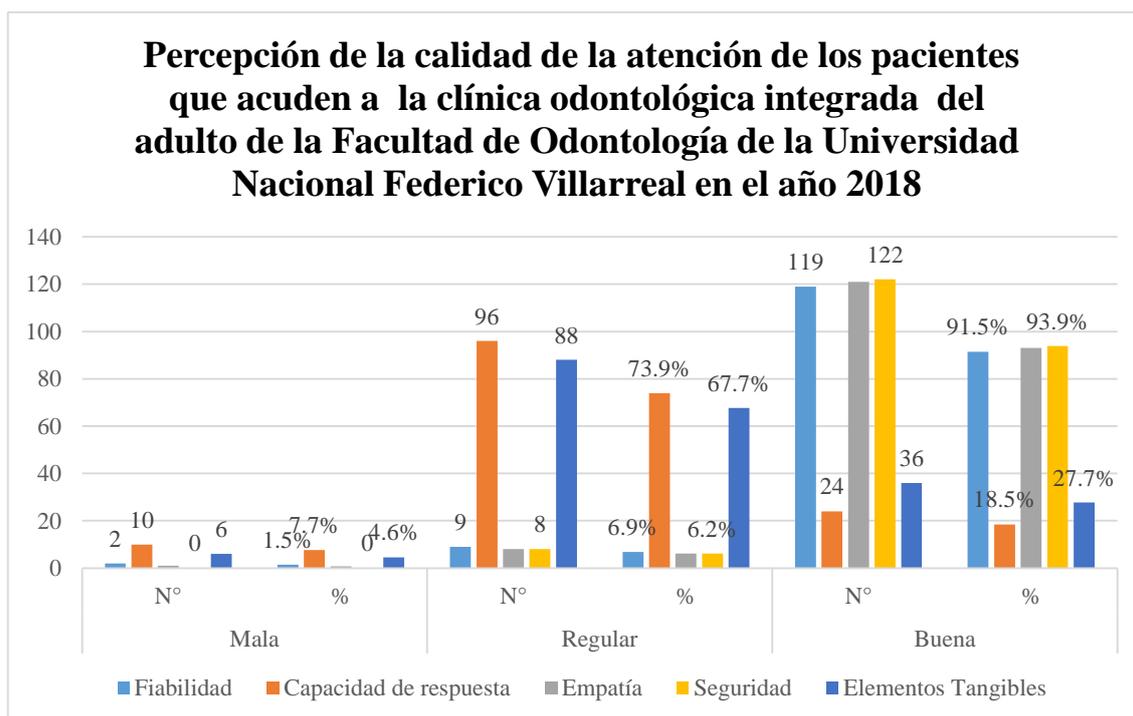


Figura 2. Percepción de la calidad de atención.

El puntaje promedio obtenido respecto a la expectativa sobre la fiabilidad de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $31.91 \pm 1.97$ , siendo la respuesta como buena en el 100% de los pacientes (Tabla 3).

Tabla 3

*Expectativa sobre fiabilidad de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
fiabilidad	130	31.91	1.97	28	35

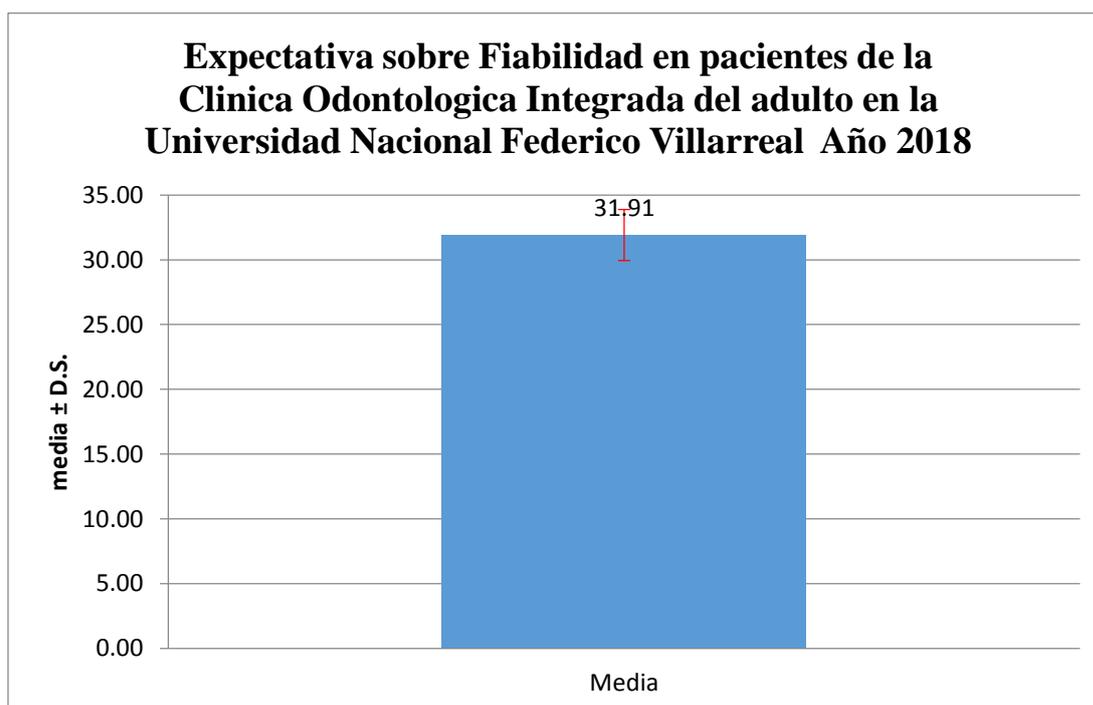


Figura 3. Puntuación sobre fiabilidad.

El puntaje promedio obtenido respecto a la expectativa sobre capacidad de respuesta de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $14.82 \pm$

1.45, siendo la capacidad de respuesta regular en el 87.7% y buena en el 12.3% de los pacientes (Tabla 4).

Tabla 4

*Expectativa sobre capacidad de respuesta de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
capacidad de respuesta	130	14.82	1.45	11	18

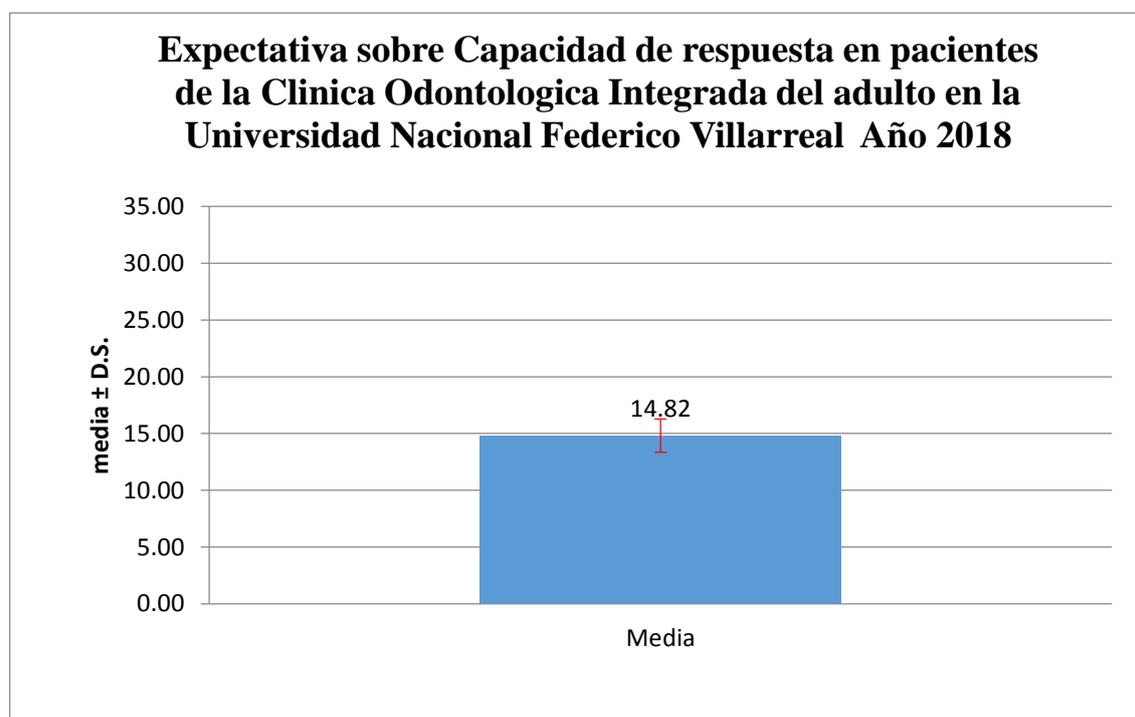


Figura 4. Puntuación sobre capacidad de respuesta.

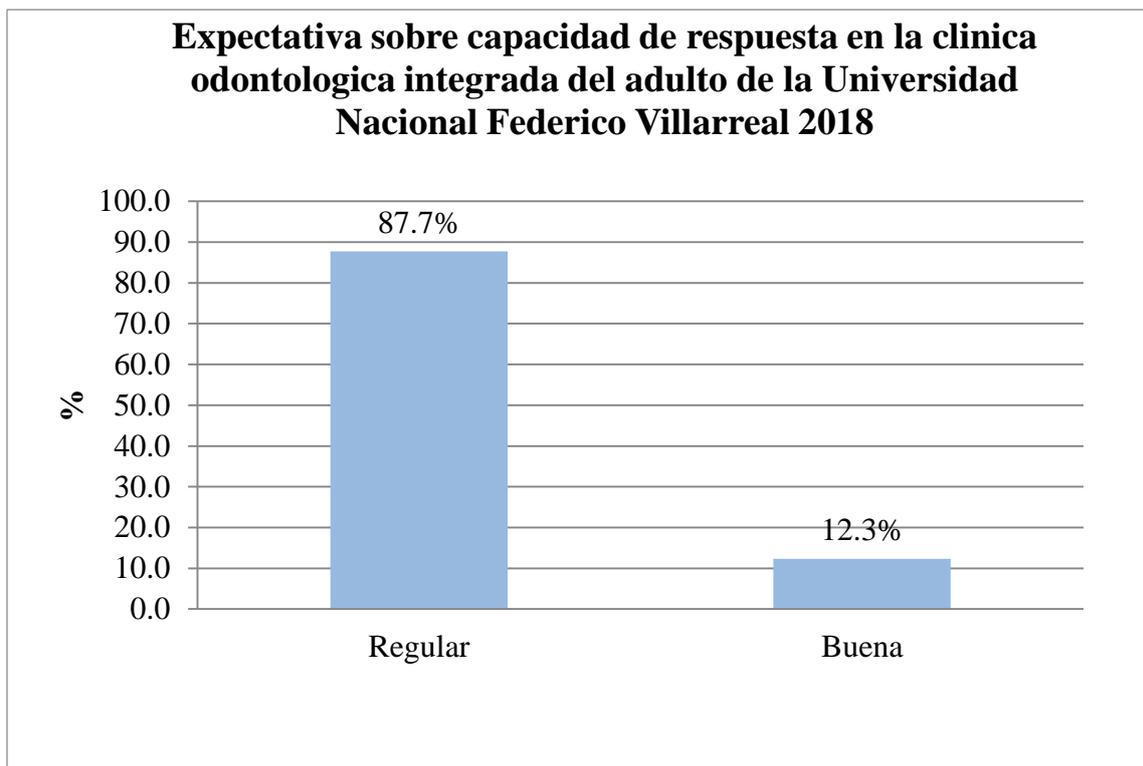


Figura 5. Porcentaje de expectativa de capacidad de respuesta.

El puntaje promedio obtenido respecto a la expectativa sobre seguridad de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $25.81 \pm 1.29$ , siendo la respuesta clasificada como buena en el 100% de los pacientes (Tabla 5).

Tabla 5

*Expectativa sobre seguridad de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
seguridad	130	25.81	1.29	22	28

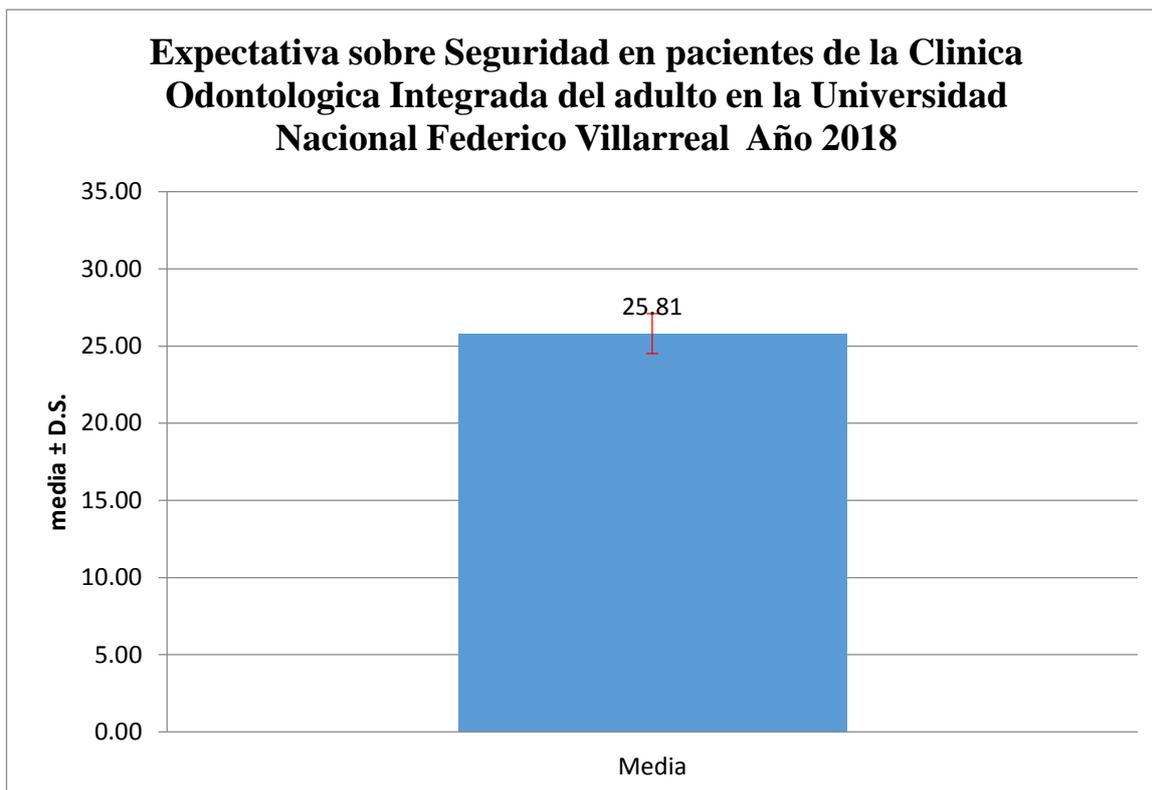


Figura 6. Puntuación sobre seguridad.

El puntaje promedio obtenido respecto a las expectativas sobre empatía de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $25.06 \pm 1.27$ , siendo la respuesta clasificada como buena en el 100% de los pacientes (Tabla 6).

Tabla 6

*Expectativa sobre empatía de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
empatía	130	25.06	1.27	22	28

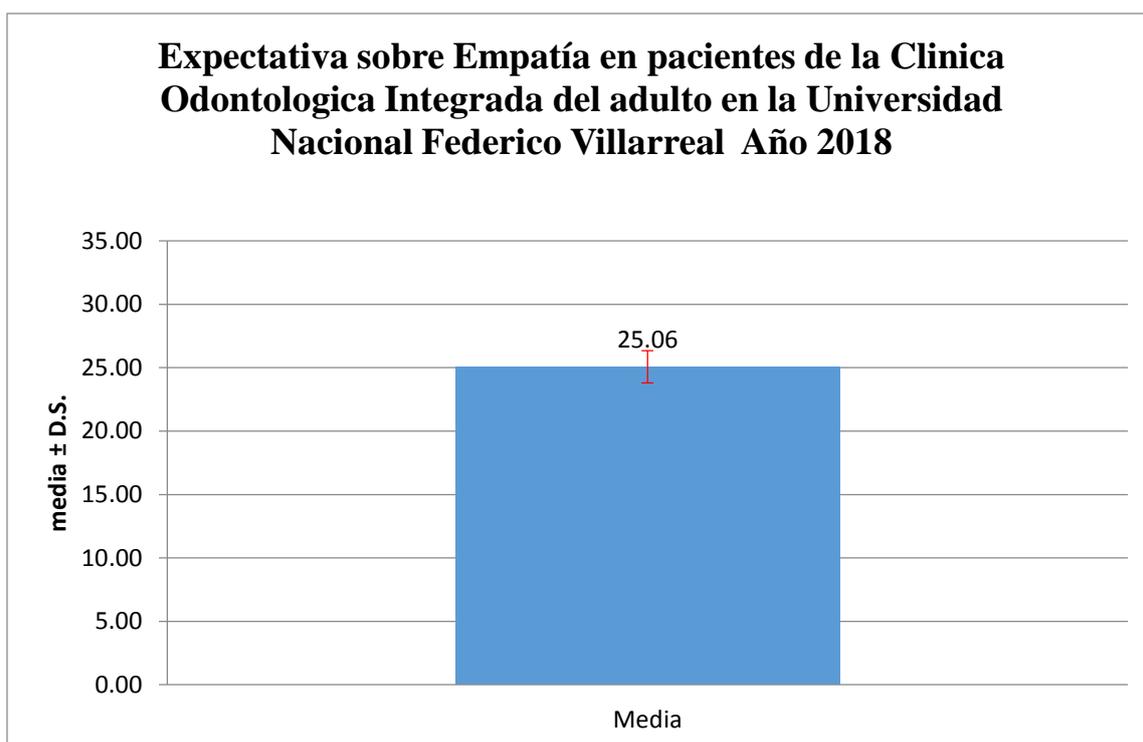


Figura 7. Puntuación sobre empatía.

El puntaje promedio obtenido respecto a las expectativas sobre los elementos tangibles de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $32.66 \pm 1.37$ , siendo la respuesta clasificada como buena en el 100% de los pacientes (Tabla 7).

Tabla 7

*Expectativa sobre elementos tangibles de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
Elementos tangibles	130	32.66	1.37	29	35

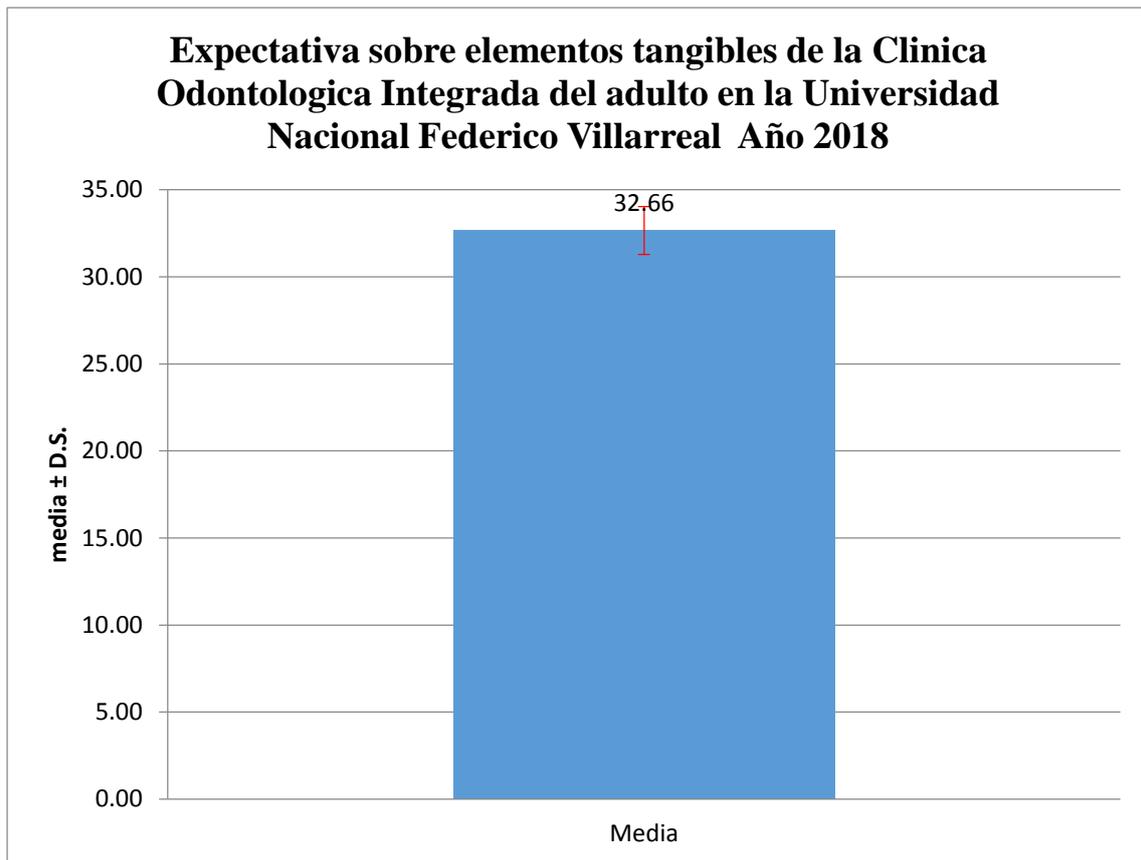


Figura 8. Puntuación sobre elementos tangibles.

El puntaje promedio obtenido respecto a la percepción sobre fiabilidad de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $32.84 \pm 4.58$ , siendo la percepción calificada como buena en el 91.5% y regular en el 6.9% de los pacientes (Tabla 8).

Tabla 8

*Percepción sobre fiabilidad de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
Fiabilidad	130	32.84	4.58	10	35

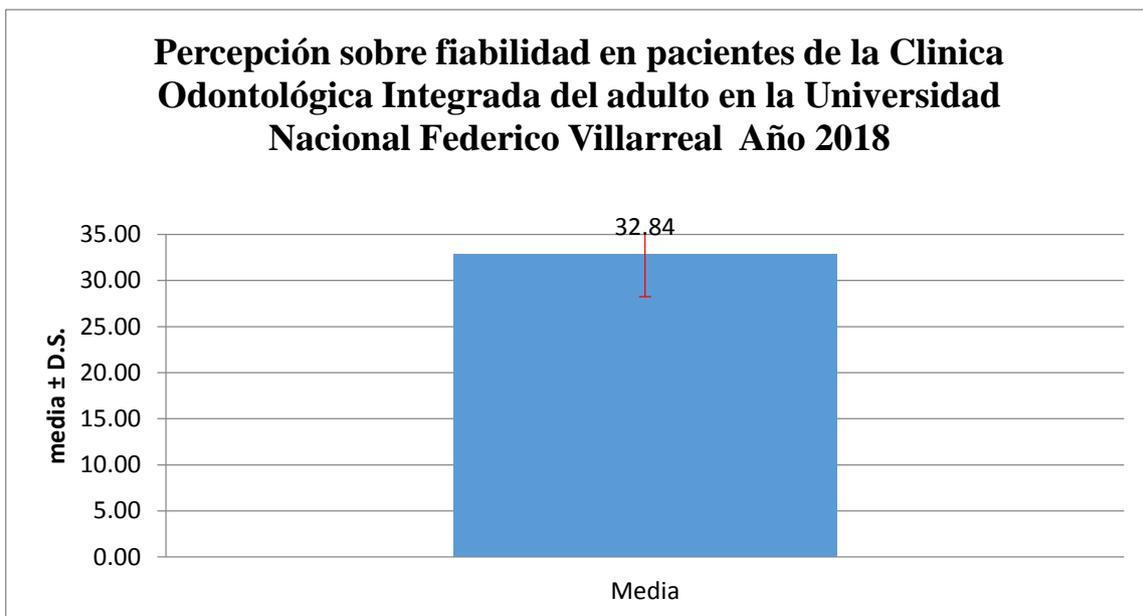


Figura 9. Puntuación sobre fiabilidad.

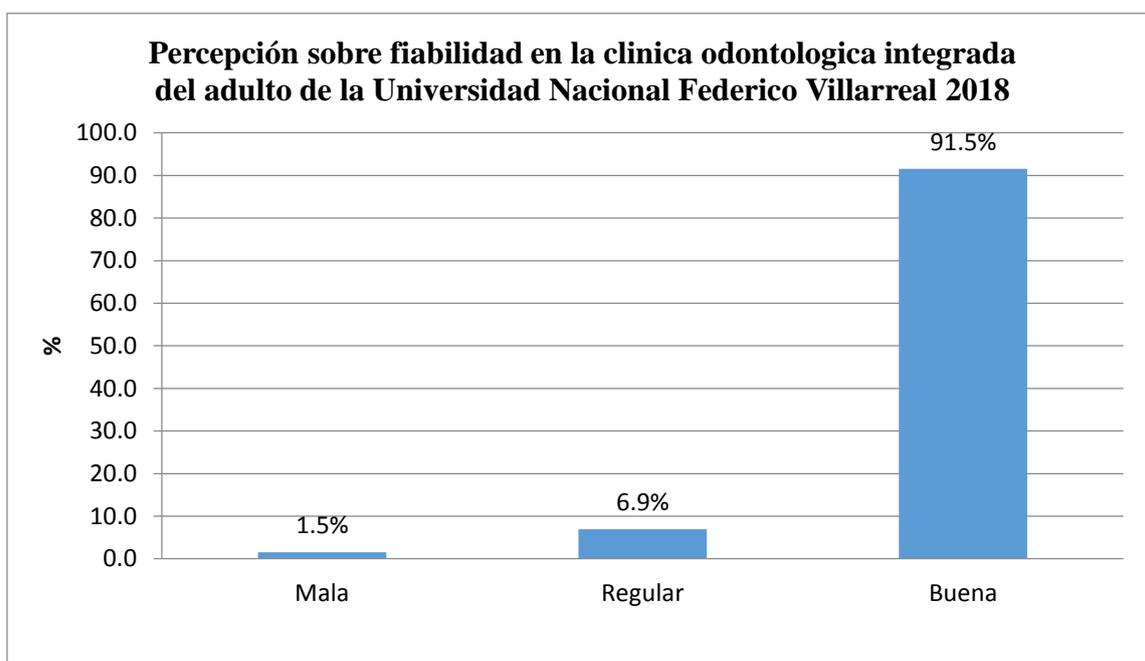


Figura 10. Porcentaje de percepción sobre fiabilidad.

El puntaje promedio obtenido respecto a la percepción sobre capacidad de respuesta de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $14.44 \pm 2.71$ , siendo la percepción calificada como regular en el 73.9% y buena en el 18.5% de los pacientes (Tabla 9).

Tabla 9

*Percepción sobre capacidad de respuesta de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
Capacidad de respuesta	130	14.44	2.71	7	21

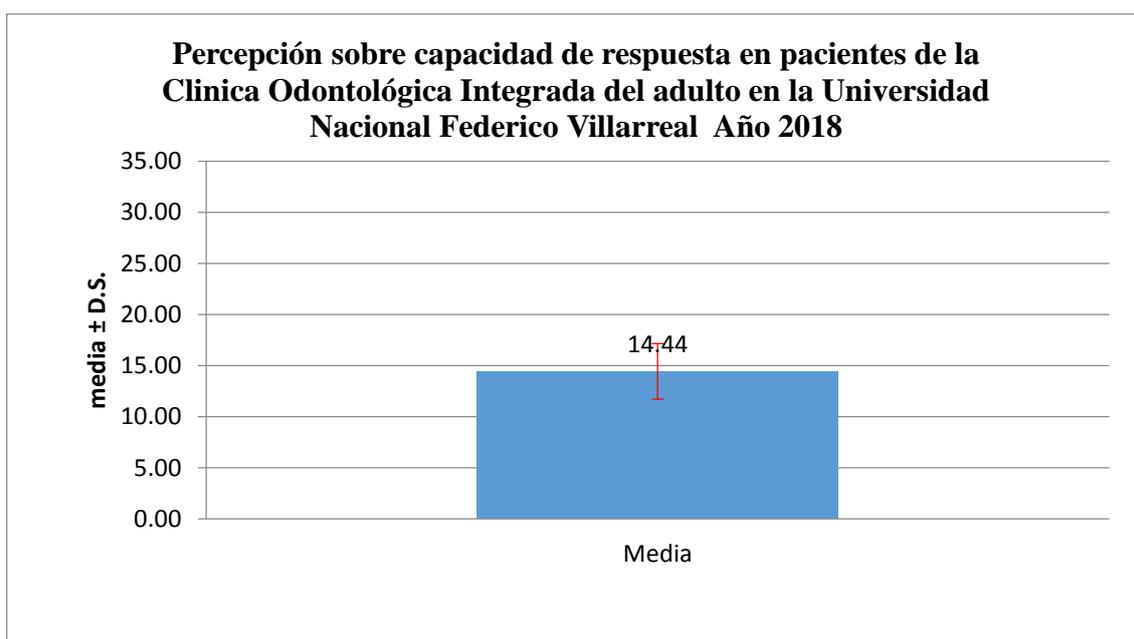


Figura 11. Puntuación sobre capacidad de respuesta.

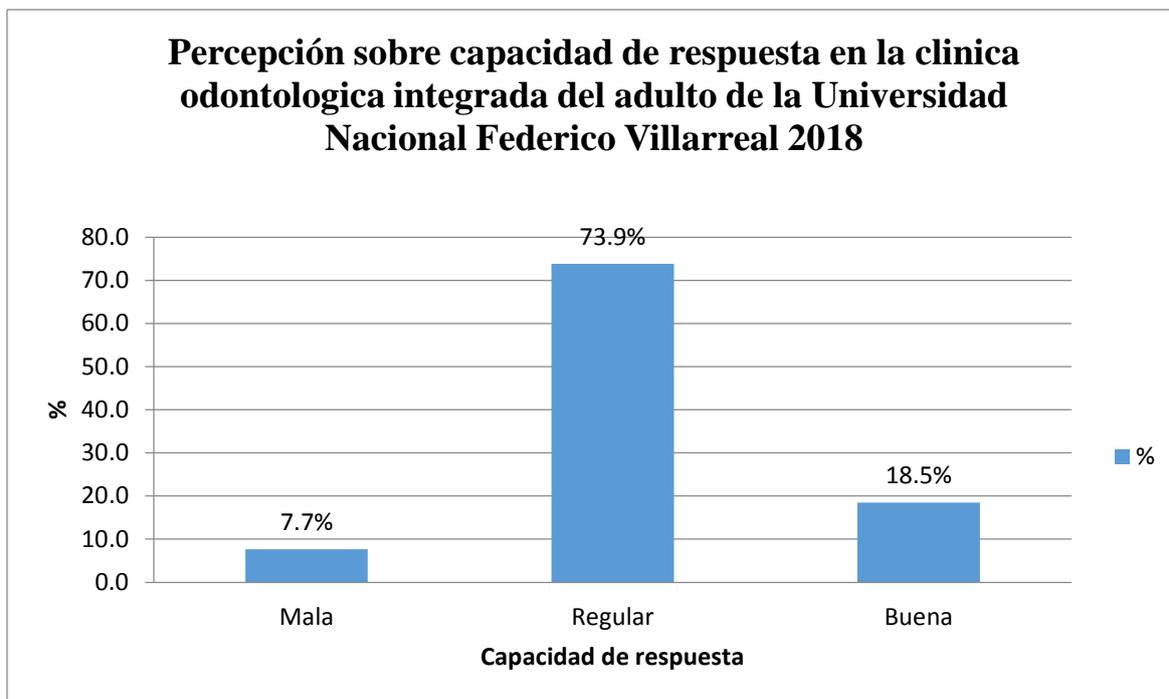


Figura 12. Porcentaje de percepción sobre capacidad de respuesta.

El puntaje promedio obtenido respecto a la percepción sobre seguridad de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $27.02 \pm 2.27$ , siendo la percepción calificada como buena en el 93.9% y regular en el 6.1% de los pacientes (Tabla 10).

Tabla 10

*Percepción sobre seguridad de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
seguridad	130	27.02	2.27	18	28

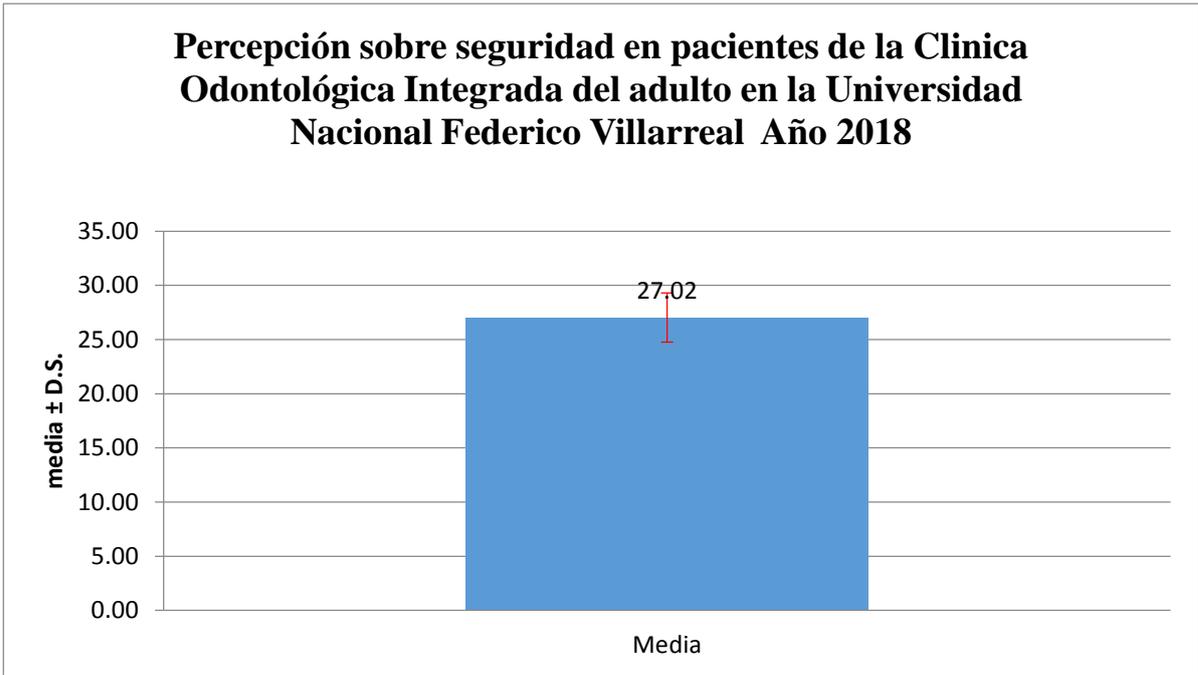


Figura 13. Puntuación sobre seguridad.

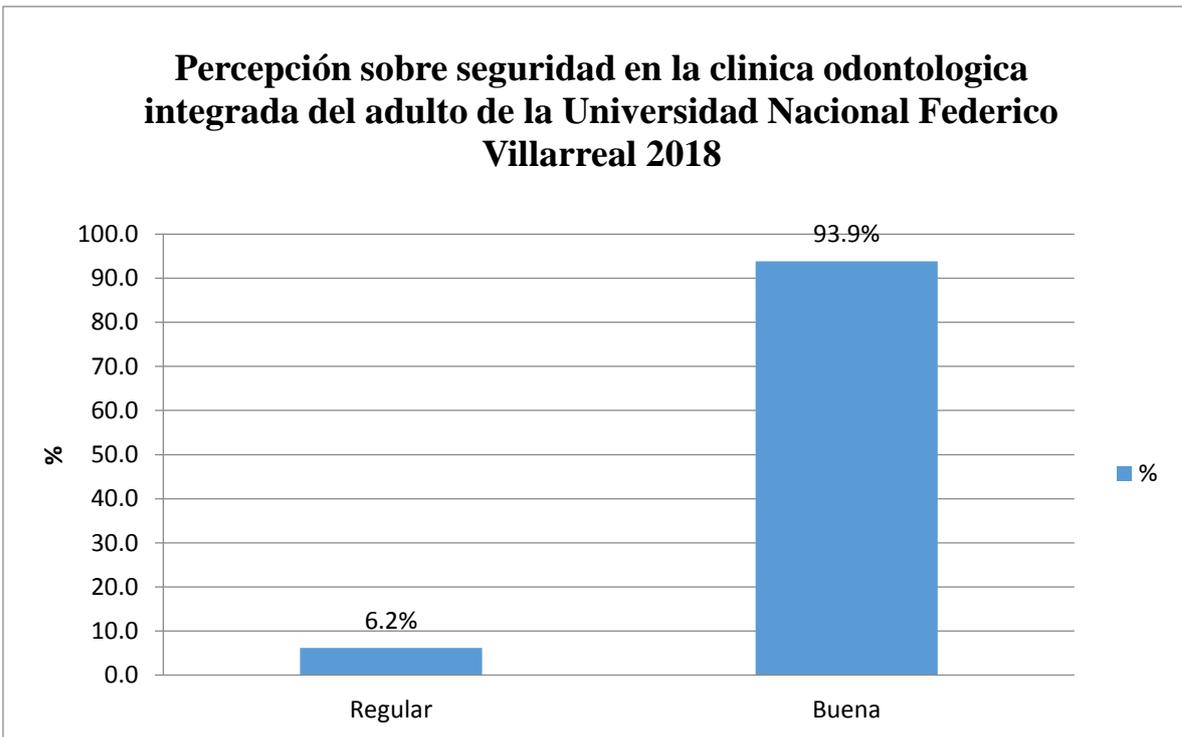


Figura 14. Porcentaje de percepción sobre seguridad.

El puntaje promedio obtenido respecto a la percepción sobre empatía de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $26.72 \pm 3.25$ , siendo la percepción calificada como buena en el 93.1% y regular en el 6.2% de los pacientes (Tabla 11).

Tabla 11

*Percepción sobre empatía de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
empatía	130	26.72	3.25	12	28

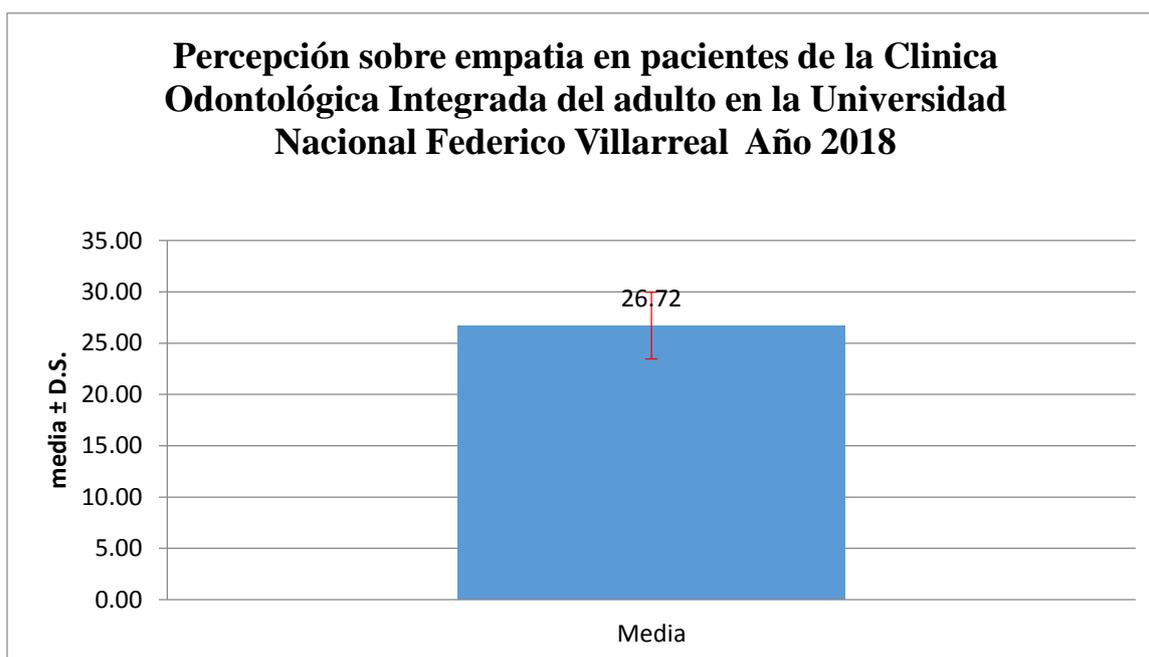


Figura 15. Puntuación sobre empatía.

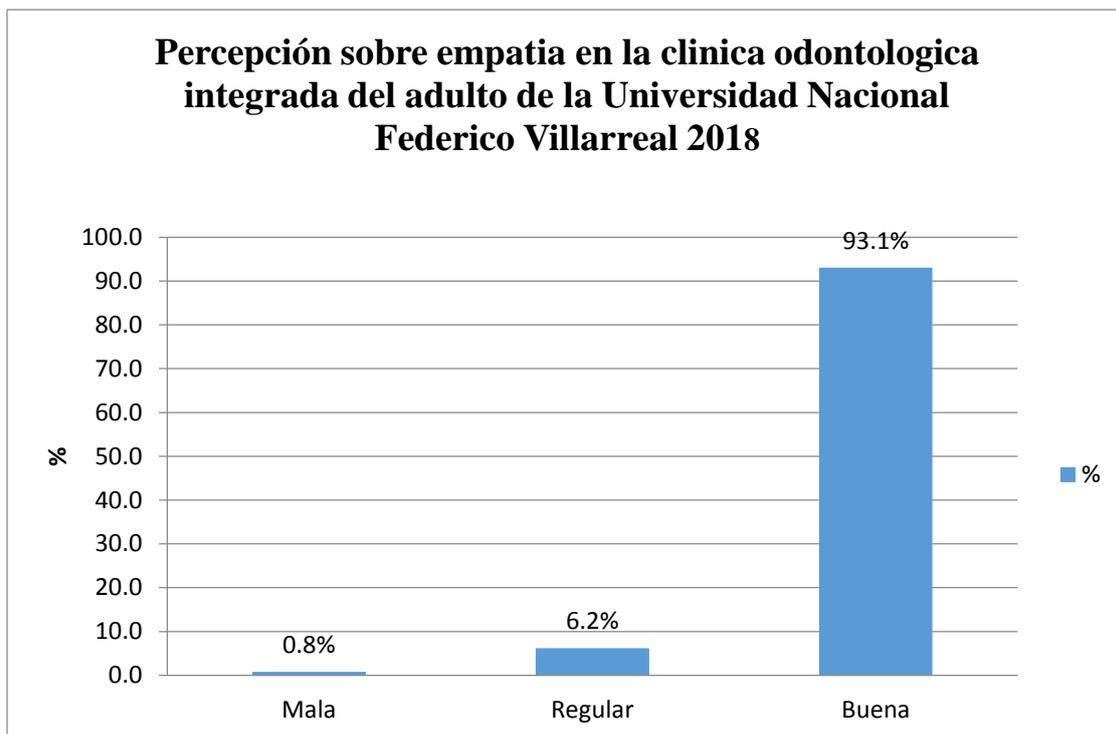


Figura 16. Porcentaje de percepción sobre empatía.

El puntaje promedio obtenido respecto a la percepción sobre elementos tangibles de los pacientes durante la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal fue de  $23.90 \pm 5.38$ , siendo la respuesta regular en el 67.7% y buena en el 27.7%, y solo en el 4.6% de los pacientes fue mala (Tabla 12).

Tabla 12

*Percepción sobre elementos tangibles de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Variable	N°	Media	D.S.	Min	Max
Elementos tangibles	130	23.90	5.38	9	35

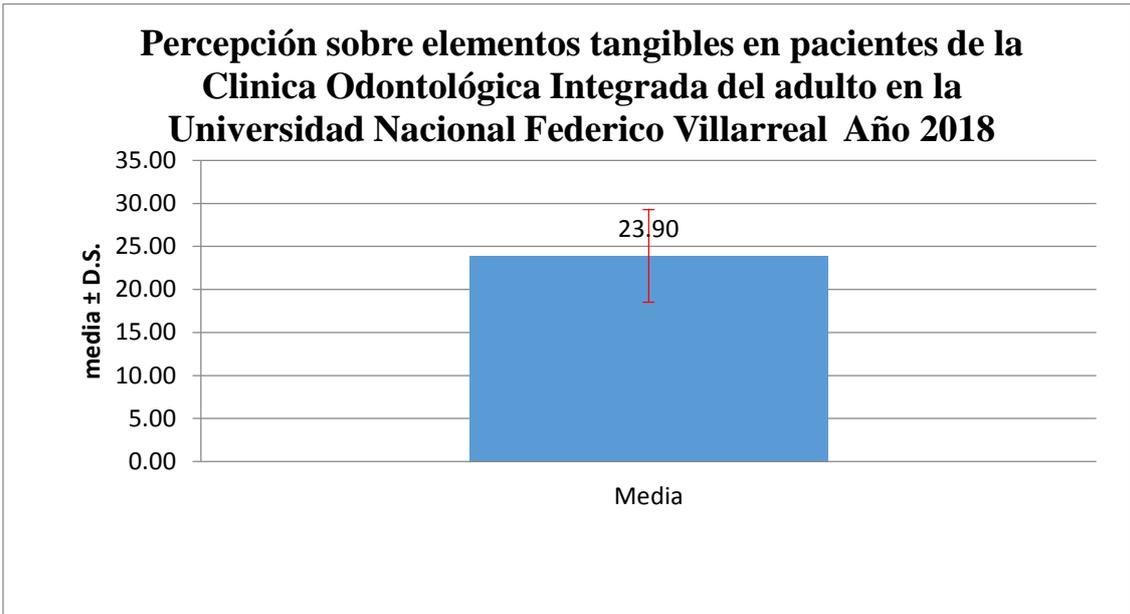


Figura 17. Puntuación sobre elementos tangibles.

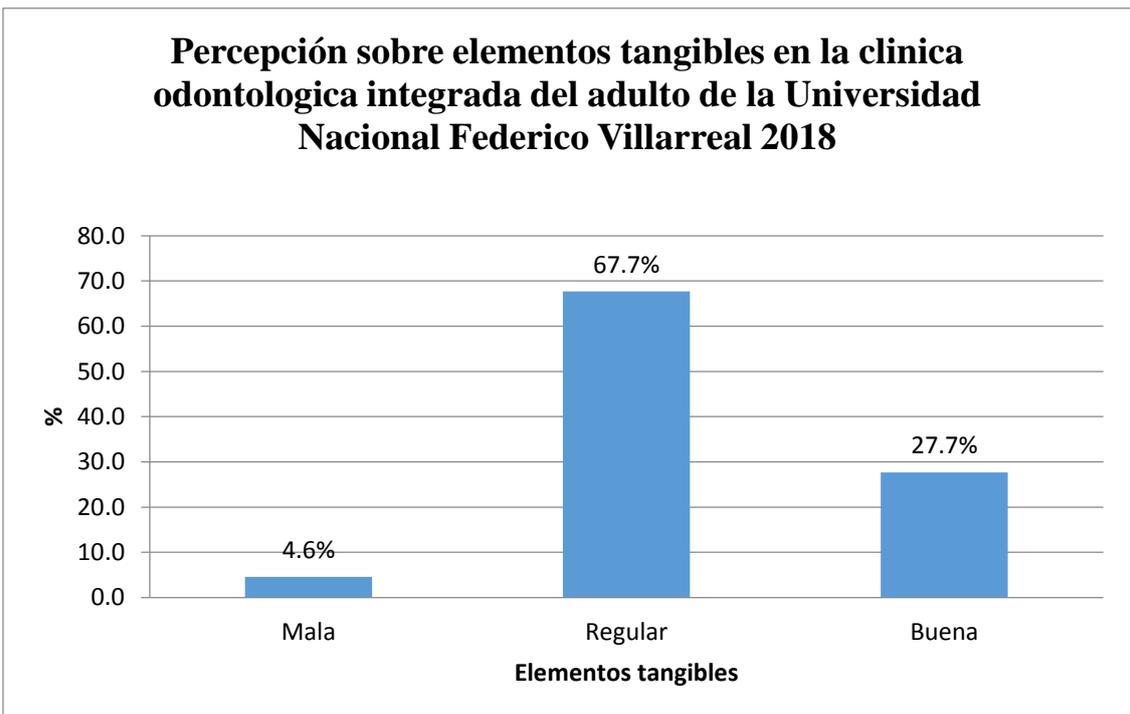


Figura 18. Porcentaje de percepción sobre elementos tangibles.

Al comparar la expectativa y percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, se obtuvo un promedio positivo en las dimensiones de fiabilidad (0.93), seguridad (1.21) y empatía (1.66), indicando que existe satisfacción por parte de los pacientes, en cuanto a las dimensiones de capacidad de respuesta (-0.38) y elementos tangibles (-8.76), obtuvieron un promedio negativo indicando que no existe satisfacción por parte de los pacientes (Tabla 13 y 14).

Tabla 13

*Comparación entre Expectativa y Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

Dimensiones	Expectativa (media)	Percepción (media)	(p-e)	Satisfacción n
Fiabilidad	31.91	32.84	0.93 ( $p > e$ )	Si existe
Capacidad de respuesta	14.82	14.44	-0.38 ( $p < e$ )	No existe
Seguridad	25.81	27.02	1.21 ( $p > e$ )	Si existe
Empatía	25.06	26.72	1.66 ( $p > e$ )	Si existe
Elementos tangibles	32.66	23.9	-8.76 ( $p < e$ )	No existe

Tabla 14

*Expectativa y Percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018*

	Expectativa	Percepción			Total
		Mala	Regular	Buena	
Fiabilidad	Buena	2	9	119	130
Capacidad de respuesta	Regular	9	84	21	114
	Buena	1	12	3	16
Empatía	Buena	1	8	121	130
Seguridad	Buena	0	8	122	130
Elementos tangibles	Buena	6	88	36	130

## V. Discusión de resultados

El análisis de la expectativa y percepción de la calidad de los pacientes establece en la actualidad un rol importante para poder determinar la calidad de atención en el área de salud odontológica, por lo cual este trabajo de investigación analizó los factores que más influyen en dicha expectativa y percepción, se definieron los factores de calidad subjetiva, la cual refiere a la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, dado que estos elementos que lo integran refieren aspectos completamente subjetivos, que son difíciles de evaluar externamente y que solo se basan en la opinión que tiene el paciente.

En este trabajo de investigación que tuvo como propósito evaluar la expectativa y percepción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, se aprecia que hubo un promedio de edad de 18 a 72 años de edad, siendo mujeres (63%) las que más visitaron la clínica odontológica integrada del adulto, por lo cual los datos coinciden con lo informado por Rodríguez (2012) (57.6%) , en cambio Jacinto (2008) refiere más visitas de pacientes del sexo masculino (54%) . Asimismo se aprecia que a la evaluación según la escala de Servqual respecto a la dimensión de fiabilidad, refiere que existe satisfacción por parte de los pacientes debido a que la mayoría estuvieron de acuerdo con el tiempo determinado que cumple la clínica, el interés que presenta por resolver los problemas, el correcto manejo de servicio que desempeña la clínica hacia los pacientes durante su primera visita y el estar informándoles constantemente sobre el momento en donde desempeñan los servicios.

Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, refiere que no existe satisfacción debido a que los pacientes no estuvieron de acuerdo en la pronta atención que debieron brindar los operadores y doctores de la clínica odontológica integrada del

adulto y de no mostrar su disposición para poder ayudarlos con algún inconveniente o problema que les haya permitido acudir a la clínica. En la dimensión de seguridad refiere que existe satisfacción debido a que los pacientes resaltan un buen comportamiento de los doctores de la clínica generándoles confianza, el trato de cortesía que les brindan los operadores y doctores de la clínica y el conocimiento previo para responder a las dudas que presentan los pacientes al acudir a la clínica. La dimensión de empatía también refiere que existe satisfacción debido a que la mayoría de los pacientes están de acuerdo en que se le brinda una buena atención individual con tal de poder dar solución a la consulta que presenta el paciente, la preocupación del cuidado de sus intereses y la comprensión y entendimiento de las necesidades específicas que presenta. En la dimensión de los elementos tangibles refiere que no existe satisfacción en la mayoría de los pacientes debido a la apariencia poco moderna de los equipos de la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal y de los materiales didácticos que no son visiblemente atractivos.

Varios autores que han efectuado estudios sobre calidad de atención en servicios odontológicos, mostraron informaciones similares a los logrados en este trabajo de investigación, en el cual concluyeron que sus trabajos de investigación desarrollados en diferentes servicios odontológicos especializados, tanto en universidades como en centros de salud públicas o privadas, a pesar de que exista una buena percepción de la calidad de atención, los factores que predominan de forma negativa son los que están vinculados con el tiempo de espera, la duración de los tratamientos y la puntualidad en la atención, el cual se asocia a un mal hábito cultural y educativo por parte del profesional (Flora, 2007; Gonzales, 2005; Hincapié, 2004).

Gonzales (2005) en su trabajo de investigación presentó una alta aceptación hacia los servicios odontológicos de la clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, resaltando la infraestructura y equipamiento, la cual no se corrobora con lo encontrado en esta investigación.

Otros estudios relacionados a la calidad subjetiva, coincidieron que existen factores que se relacionan con un alto nivel de aceptabilidad respecto a la percepción de la calidad, que son: el trato agradable del profesional, la confianza así como la correcta orientación hacia los tratamientos. En este trabajo de investigación se encontró que las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía tuvieron un alto puntaje, que equivaldría la mayor parte del total de los pacientes, estuvieron satisfechos con la calidad de atención brindada en dichas dimensiones (Bernuy, Zambrano y Hashim, 2005).

Hashim (2005) encontró en su investigación que la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la calidad del servicio dado, lo cual no tuvieron similitud con los resultados obtenidos en esta investigación realizada.

## **VI. Conclusiones**

- Existe una buena expectativa en su totalidad en las dimensiones de Fiabilidad, Empatía, Seguridad y Elementos Tangibles, mientras que en la dimensión de Capacidad de Respuesta existe una buena y regular expectativa.
- Existe una buena percepción en las dimensiones de Fiabilidad, Empatía y Seguridad, mientras que en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles existe una regular percepción.
- Si existe satisfacción en las dimensiones de Fiabilidad, Empatía y Seguridad, mientras que en las dimensiones de Capacidad de Respuesta y Elementos Tangibles no existe satisfacción.
- Existe una mayor satisfacción en la dimensión de Empatía, mientras que en la dimensión de elementos tangibles existe una menor satisfacción.
- El tiempo de espera, la infraestructura y equipamiento fueron los ítems de mayor inconformidad.

## VII. Recomendaciones

- La presente tesis fue realizada en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la cual es considerado una clínica pública, por lo que recomendaría que dicho estudio se realice en la clínica del niño y en las clínicas de posgrado de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, con la finalidad de observar la expectativa y percepción de los pacientes con respecto a la calidad de atención que brindan, lo cual podría arrojar resultados diferentes y realizar comparaciones a dicho trabajo de investigación realizado.
- Realizar estudios anualmente con el objetivo de mantener el adecuado control y corregir las deficiencias que puedan presentarse durante dicha evaluación de la calidad de atención que se le brinda al paciente en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Mejorar la infraestructura de la clínica odontológica integrada del adulto con la finalidad de tener un mayor confort por parte de los pacientes e implementar un sistema de recepción de sugerencias para los usuarios en forma permanente (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, etc.).
- Reducir los tiempos de espera y puntualidad en la atención en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Implementar procesos de capacitación tanto en el personal docente administrativo como en alumnos, para alcanzar un mayor desarrollo, aplicando técnicas de administración como el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y sistemas de recompensas como estrategias competitivas.

- Permitir el fortalecimiento de relación entre la población y los servicios odontológicos brindados en la clínica odontológica integrada del adulto mediante charlas informativas y asistenciales ofrecidas a la comunidad tanto por estudiantes como por docentes.

## VIII. Referencias

- Acosta, L., Burrone, M., Lopez de Neira, M., Lucchese, M., Cornetto, C., Ciuffolini, B.,...Fernandez, A. (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 21, 1656-6141.
- Araya, C. (2012). *Calidad Percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar, una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud, Talcahuano, Chile* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba-Universidad de Concepción, Concepción, Chile.
- Bernuy, L. (2005). *Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Marcos* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Bethencourt, M., Díaz, F. y González, M. (2005). Medición de la calidad por servicios prestados por los destinos turísticos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 3(2), 1-3.
- Betin, A. (2009). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. *Sist. Sanit. Navar*, 317-325.
- Chávez, C. (2016). *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- DiPrete, I., Mille, I., Rafah, N. y Hatzell, T. (1990). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2da ed.* Estados Unidos: U.S.A ID.

- Elizondo, J., Quiroga, M.A., Palomares, P. y Martínez, G. (2011). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista Salud Pública y Nutrición*, 12(1), 1-10.
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de lima, san Martín de Porres en el año 2017* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Feldman, R. (1999). *Psicología*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Flora, E. (2007). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Med. Inst. Mex. Seguro Soc.*, 45(2), 149-155.
- Formaris, M. y Castillo, M. (2006). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. *Medisan Cuba*, 10 (2), 1-6.
- González, M. (2005). Satisfacción del paciente con la atención de Enfermería. *Revista ELSEIVER*, 15(3), 147-155.
- Guerra, J. (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador* (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Hashim, R. (2005). La calidad de la atención está determinada por el grado de satisfacción del usuario. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 11(6), 913-921.
- Hincapié, R. (2004). Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente. *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*, 15(2), 5-11.

- Hosseini, M., Dousset, L., Mahfouf, W., Serrano, M., Redonnet, I., Mesli, S., Kasraian, Z.,...Reza, H. (2018). Energy Metabolism Rewiring Precedes UVB-Induced Primary Skin Tumor Formation. *CellReports*, 23, 3621–3634.
- Huertas, S. (2015). *Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia* (Tesis de pregrado). Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica.
- Jacinto, J. L. (2008). *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 de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: Una Perspectiva Global. 12ª ed.* México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lara, N., López, V., Morales, S. y Cortés, E. (2000). Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM*, 57(2), 45-49.
- Martins, R., Reis, C. y Matta, A. (2016). Relationship between Primary and Secondary Dental Care in Public Health Services in Brazil. *Journal .pone*, 11(10), 1-12.
- Matlin, W. y Foley, J. (1996). *Sensación y Percepción*. México D.F: Prentice Hall.
- Mcmahon, R., Barton, E. y Piot, M. (1997). *Guía para la gestión de la atención primaria en salud*. Washington, Estados Unidos: OPS/OMS.
- Ministerio de Salud Pública (2002). *Programa de mejora continua de la calidad de atención estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores*. Ciudad de la Habana, Cuba: Área de asistencia Médica y Social.

- Morales, V. y Hernández, A. (2004). *La calidad y su gestión*. Buenos Aires, Argentina: Digital.
- Nazari, S., Hassanlourad, M., Chavoshi, E. y Mirzaii, A. (2018). Experimental Investigation of Unsaturated Silt-Sand Soil Permeability. *Advances in Civil Engineering, 18*, 1-12.
- Paz, M.A. (2016). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Odontología Vital, 28*, 29-32.
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo en el centro de salud de Pisco* (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Real Academia Española (2018). *Diccionario de la lengua española* [versión electrónica]. Madrid, España: Enciclopedia Española, <https://dle.rae.es>.
- Rodríguez, M. (2012). *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 pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Roethlisberger, F. y Dickson, W. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, Massachusetts, Estados Unidos: Harvard University Press.
- Stones, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración. 6a ed.* México: editorial Prentice-hall hispanoamericana.
- Vallejo, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud n.-6 "la libertad" perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo*

y *junio del 2013* (Tesis de maestría). Universidad Central del Ecuador, Quito,  
Ecuador.

## IX. Anexos

### Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p>¿Cuál será la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la expectativa y percepción de la calidad de atención que tienen los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Covariables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sexo</li> <li>• Edad</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>de Estudio básico de nivel descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo.</p>

<p>Universidad Nacional Federico Villarreal durante el año 2018?</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la expectativa sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de los pacientes durante la atención odontológica en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</li> <li>• Determinar la percepción sobre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de los pacientes durante la atención</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>POBLACION Y MUESTRA</b></p> <p>130 pacientes mayores de 18 años que son atendidos en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2018.</p> <p style="text-align: center;"><b>TIPO DE MUESTREO</b></p> <p>Aleatorio simple usando las tablas de números aleatorios.</p>
--	--	--	--

	<p>odontológica en la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</li> <li>• Demostrar la mayor y menor satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de</li> </ul>		<p><b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b></p> <p>Paquete estadístico Stata v15</p> <p><b>Análisis descriptivo:</b></p> <p>Medidas de tendencia central y dispersión.</p>
--	--	--	---

	<p>Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar los factores negativos que generan incomodidad a los pacientes que acuden a la clínica odontológica integrada del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018.</li></ul>		
--	--	--	--

**Anexo 02: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**EVALUACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
LA CLINICA ODONTOLÓGICA INTEGRADA DEL ADULTO DE LA  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**1. INSTRUCCIONES**

Por favor, indique el grado que usted piensa respecto a las características descritas en cada una de las preguntas. Si usted siente que la característica no es totalmente esencial, marque el número 1. Si cree que la característica es absolutamente esencial para una empresa excelente, marque el número 7. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.

No existe respuestas correctas o incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa de acuerdo a la calidad del servicio brindado.

La presente encuesta es anónima y sus datos solo serán utilizados con fines investigativos.

**2. DATOS GENERALES**

Edad:

Sexo: 1. Masculino ( )

2. Femenino ( )

### 3. ESCALAS SOBRE EXPECTATIVAS

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV promete algo en un tiempo determinado, lo cumple.							
2	Cuando usted tiene un problema, la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV muestra sincero interés por resolverlo.							
3	La Clínica del Adulto Odontológica Integrada de la UNFV desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.							
4	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.							
5	La Clínica del Adulto Odontológica Integrada de la UNFV mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
6	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV brindan el servicio con prontitud a los clientes.							
7	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV siempre se muestran dispuestos a ayudar a los clientes.							
8	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
9	El comportamiento de los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV le inspira confianza.							
10	Al realizar transacciones en la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV se debe sentir seguro.							
11	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV tratan a los clientes siempre con cortesía							
12	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV cuentan con el conocimiento para responder las consultas de los pacientes.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
13	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV le brinda atención individual.							
14	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV cuenta con doctores que le brindan atención individual.							
15	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes.							
16	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV entienden sus necesidades específicas.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
17	La apariencia de los equipos de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV es moderna.							
18	Las instalaciones físicas de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son visualmente atractivas.							
19	La presentación de los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV es buena.							
20	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son visualmente atractivos.							
21	Los horarios de actividades de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son convenientes.							

**Anexo 03: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
LA CLINICA ODONTOLÓGICA INTEGRADA DEL ADULTO DE LA  
FACULTAD DE ODONTOLOGIA**

**1. INSTRUCCIONES**

Por favor, indique el grado que usted piensa respecto a las características descritas en cada una de las preguntas. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, marque el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha para una empresa excelente, marque el número 7. Si su decisión no es muy definida, marque uno de los números intermedios.

No existe respuestas correctas o incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa de acuerdo a la calidad del servicio brindado.

La presente encuesta es anónima y sus datos solo serán utilizados con fines investigativos.

**2. DATOS GENERALES**

Edad:

Sexo: 1. Masculino ( )

2. Femenino ( )

### 3. ESCALAS SOBRE PERCEPCIONES

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.							
2	Cuando usted tiene un problema, la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV muestra sincero interés por resolverlo.							
3	La Clínica del Adulto Odontológica Integrada de la UNFV desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.							
4	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV proporciona sus servicios en la oportunidad en que promete hacerlo.							
5	La Clínica del Adulto Odontológica Integrada de la UNFV mantiene informados a los pacientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
6	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV le brindan el servicio con prontitud.							
7	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes.							
8	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV nunca están demasiado ocupados como para no atender a un cliente.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
9	El comportamiento de los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV le inspira confianza.							
10	Se siente seguro al realizar transacciones en la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV							
11	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV lo tratan siempre con cortesía							
12	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV cuentan con el conocimiento para responder sus consultas.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
13	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV le brinda atención individual.							
14	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV cuenta con doctores que le brindan atención individual.							
15	La Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.							
16	Los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV entienden sus necesidades específicas.							

ITEMS (PREGUNTAS)		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
17	La apariencia de los equipos de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV es moderna.							
18	Las instalaciones físicas de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son visualmente atractivas.							
19	La presentación de los doctores de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV es buena.							
20	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son visualmente atractivos.							
21	Los horarios de actividades de la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la UNFV son convenientes.							

#### **Anexo 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Estudio:** *“Expectativa y Percepción de la calidad de la atención del paciente que acude a la clínica odontológica integrada del adulto de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal en el año 2018”*

**Investigador:** *Coronel Zabalbu, Brayam Lucio*

Yo, \_\_\_\_\_, paciente que acude a la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal, me comprometo en el presente estudio, bajo mi propio consentimiento y sin haber sido obligado o coaccionado.

Consiento que el investigador pueda encuestarme para que pueda evaluar la percepción de la calidad de atención que brinda la Clínica Odontológica Integrada del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Declaro que el investigador me ha explicado en forma clara el propósito del estudio, como se desarrollará y los procedimientos a seguir, así como la finalidad que se les dará a los resultados del estudio. Declaro además que tuve la oportunidad de realizar todas las preguntas que considere necesarias antes de consentir mi participación.

\_\_\_\_\_  
**Firma del participante**

DNI:

\_\_\_\_\_  
**Firma del investigador**

DNI:

Fecha en que fue firmado:

*Si los participantes tuviesen alguna duda respecto a sus derechos como participantes de esta investigación, pueden comunicarse con el Comité de ética de la Universidad Nacional Federico Villarreal.*

**Anexo 05: VISTAS FOTOGRAFICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**Figura 1.** Ingreso de la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Federico Villarreal



**Figura 2.** Presentación hacia los pacientes sobre el proyecto de tesis y la encuesta



**Figura 3.** Realización del llenado de las encuestas por parte de los pacientes



**Figura 4.** Se le explica al paciente leer las indicaciones antes de realizar la encuesta presentada



**Figura 5.** Se le explica al paciente sobre alguna pregunta que no entienda durante la encuesta



**Figura 6.** Terminando la encuesta, se le agradece a la paciente por su apoyo al realizar la encuesta