



TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

TÍTULO:

**PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ENTORNO Y CALIDAD HUMANA DEL USUARIO
EXTERNO ATENDIDO EN LAS CLÍNICAS DENTALES DOCENTES DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA EN EL AÑO 2017**

**Perception of environmental and human quality of the patients seen at the Teaching Dental
Clinics of the Cayetano Heredia Peruvian University in the year 2017**

ALUMNA:

ANDREA ROSALES ROJAS

ASESOR:

FRANCISCO JOSÉ OREJUELA RAMÍREZ

2018

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
I. RESUMEN	1
II. ABSTRACT	2
III. INTRODUCCIÓN	3
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	6
V. RESULTADOS	10
VI. DISCUSIÓN	12
VII. CONCLUSIONES	17
VIII. DECLARACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	18
IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES	18
X. AGRADECIMIENTOS	19
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
XII. TABLAS	21
XIII. ANEXOS	26

RESUMEN

Antecedentes: La calidad percibida es el juicio subjetivo que tiene un paciente sobre el servicio recibido, y dentro de ella se consideran la calidad humana y de entorno, dos dimensiones de la calidad de servicio. Existe poca evidencia sobre estas dimensiones, por tal motivo, es importante estudiarlas y saber la opinión del usuario sobre la atención brindada para mejorar la calidad de servicio y la organización de las instituciones. Objetivo: Determinar la calidad percibida del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017. Material y métodos: Diseño retrospectivo, transversal, descriptivo y observacional. Se ingresó al sistema digital de la clínica, se recolectó la información de la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en el 2017 y fue exportada a Excel, para luego analizarla en STATA MP 13. Resultados: Del total de 682 registros, el 59.97% eran mujeres. El 87.39% de la población total pertenecían a la sede SMP. Los servicios con mayor afluencia de pacientes fueron Integral DACE con 23.02%; Integral DAENA, 21.99%; y Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico, 17.3%. El 45.01% provenían del programa de pregrado; y el 54.99%, de posgrado. Los usuarios percibieron positivamente la calidad humana en un 77.6%, la calidad del entorno en 79.2%; y la calidad percibida, en 78% Conclusiones: La calidad percibida, la calidad humana y de entorno muestran una percepción positiva por parte de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Calidad de los servicios de salud, Calidad de la atención de salud (DeCs)

ABSTRACT

Backgrounds: The perceived quality is the judgement a patient have of the received service. It includes human and environmental quality, two dimensions of the service quality. There is little evidence about these dimentions, and because of that, it is important to study them and to know the patient's opinion about the service received, so the service quality and institutional organization could be improved. **Objective:** To determine the perceived quality of the patients seen at the Teaching Dental Clinics of the Cayetano Heredia Peruvian University in the year 2017. **Methods:** This was a retrospective, cross-sectional, descriptive and observational study. Access to the Dental Clinic digital system was provided and the information of the 2017 patient satisfaction survey was collected and exported to Excel, so it could be analyzed by STATA MP 13. **Results:** There were 682 records and 59.97% were women. The population in SMP represented 87.39% of the total population. The most visited services were Integral DACE, representing 23.02%; Integral DAENA, 21.99%; and Medicine and Oral and Maxilofacial Surgery and diagnostic support services, 17.3%. 45.01% assisted to the undergraduate program, while 54.99%, to the postgraduate. The human quality was perceived as positive by 77.6% of the patients, as well as the environmental quality, perceived as positive by 79.2% of the users and the perceived quality in general with 78%. **Conclusions:** The perceived, human and environmental quality showed a positive perception by the patients.

Key words: Quality, Quality of health care, Quality indicators (MeSH)

INTRODUCCIÓN

La RAE define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” o como la “adecuación de un producto o servicio a las características especificadas” (1). Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 1996, define la calidad de servicios como el “grado en que los servicios de salud, con los conocimientos actuales, aumentan la probabilidad de lograr resultados positivos en la salud de los pacientes y reducen la probabilidad de obtener efectos no deseados” (2).

Por consiguiente, la calidad de servicios de salud, entre ellos la atención odontológica, incluye ciertas características, las cuales son: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción del paciente e impacto final en la salud (2,3). Donabedian (4), el principal exponente en calidad en salud, considera que la calidad de servicios se divide en tres dimensiones: la calidad técnica, la humana y la de entorno; siendo las dos últimas dimensiones, calidad humana y de entorno, evaluadas subjetivamente por un individuo.

La dimensión técnica comprende la aplicación de la ciencia y tecnología para alcanzar el mayor beneficio y el menor riesgo posible para el paciente; la dimensión humana consiste en la relación entre los profesionales de salud, su equipo y los pacientes, teniendo en cuenta la ética médica y general de la sociedad; y por último, el entorno, considerado como el ambiente físico en el que se desarrolla la atención, que implica también las facilidades y comodidades que tiene el paciente (4,5,6).

Existen dos tipos de calidad: la calidad objetiva y la calidad percibida. Zeithaml, citado por Losada y Rodríguez(7) , define la calidad objetiva como una superioridad medible y verificable

del servicio frente a un estándar; mientras que la calidad percibida la define como el juicio subjetivo que tiene un cliente sobre la superioridad del servicio recibido. Debido a esto, dentro de la calidad percibida se consideran las dimensiones de calidad humana y calidad de entorno ya que son dimensiones subjetivamente evaluadas por los usuarios.

Uno de los métodos más utilizados para la evaluación y medición de la calidad en servicios de salud es el propuesto por Donabedian, que consta de un enfoque sistemático: estructura, proceso y resultados. La primera, referida a la calificación de los proveedores (el conocimiento, la habilidad y los recursos de éstos para diagnosticar y tratar al paciente) y el sistema administrativo; el segundo, al diagnóstico y la aplicación del tratamiento adecuado para cada paciente; y el tercero, evalúa si los recursos profesionales producen los efectos deseados; es decir el impacto logrado con la atención, refiriéndose a mejoras en la salud o bienestar del paciente y su satisfacción por el servicio brindado (7, 8).

Es importante saber el nivel de la calidad humana y de la calidad de entorno ya que con ellas se puede medir el nivel de percepción que el usuario externo tiene sobre el servicio recibido, esto es conocido también como satisfacción del usuario (9,10), el cual es uno de los factores necesarios para conocer la calidad de una institución prestadora de servicios de salud, incluyendo el área de salud oral.

La importancia de esto radica en que tanto la calidad de servicio como la satisfacción del usuario, forman parte de las funciones esenciales de salud pública, específicamente, la número nueve: Garantía y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos, la cual señala la importancia de, entre otras cosas, el uso de sistemas de evaluación de la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios de salud (11).

Alhassan et al. (12) en el año 2015 realizaron un estudio en 64 centros de salud primarios de dos regiones del sureste de Ghana para examinar las diferencias en las percepciones de la calidad del

servicio de los pacientes y del equipo médico y asociarlos con la calidad técnica en los centros de salud evaluados. Como resultados se obtuvo que la calidad percibida de los pacientes es baja, mientras que la del personal médico es alta; esto es debido a que hay una brecha en la comunicación y una diferencia de información entre ambos grupos.

Riveros y Berné (13) en el año 2007 realizaron un estudio en el que tuvieron como objetivo identificar los componentes principales de gestión orientados al usuario en un hospital al sur de Chile y obtuvieron que los componentes de gestión que mayor efecto tuvieron sobre la calidad percibida del usuario fueron los relacionados con el trato otorgado por el personal.

Estrada et al. (14) realizaron un estudio con el objetivo de mejorar la calidad del Servicio Estomatológico de Urgencias del Policlínico Ignacio Agramonte en Cuba desde enero hasta julio de 2008. Obtuvieron que la mala calidad de servicio se reflejó en la calidad percibida con un 55.5%. Los autores concluyeron que la mala calidad del servicio percibida por el paciente estuvo influenciada por los elementos de estructura: aspectos de la consulta, funcionamiento inadecuado de los equipos y falta de recursos. En Perú, Jacinto (15) realizó un estudio en el que observó la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM en el año 2007, y obtuvo como resultados que el 56.5% percibe la calidad global del servicio como buena, mientras que el 21.8% la perciben como mala.

En la literatura se encuentran artículos relacionados a la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios externos. Sin embargo, hay poca evidencia sobre las dimensiones de la calidad percibida de los pacientes atendidos en clínicas dentales.

Por tal motivo es importante profundizar el conocimiento de las dimensiones de la calidad percibida mediante la opinión de los pacientes sobre la atención brindada para así reconocer los elementos de cada una de las dimensiones que requieran mayor atención y enfocar las acciones a tomar para que hacer más efectiva la organización de los servicios en la clínica. Con esto, el

usuario percibiría una mejor calidad en la atención brindada, lo que haría más probable que cumpla su tratamiento y recomiende a otras personas, beneficiando su salud y la formación de los futuros profesionales, ya que tendrían más oportunidades de atender integralmente a los pacientes al haber más afluencia de estos en la clínica; y visto en un esquema más general, llevaría a beneficiar también, la imagen y el prestigio de la clínica, la facultad y en general, de la universidad.

Objetivo General:

Determinar la calidad percibida del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.

Objetivos Específicos:

1. Determinar la calidad humana del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.
2. Determinar la calidad del entorno del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.
3. Determinar el nivel de percepción de la calidad humana y calidad de entorno del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017 según sexo, sedes, programas y servicios.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño del estudio

El estudio fue descriptivo, observacional, retrospectivo y transversal.

Población y muestra

La población estuvo conformada por los 745 registros que se encuentran en el sistema digital de la Clínica Dental Docente-FAEST-UPCH, los cuales fueron obtenidos de la Encuesta de Satisfacción realizada en el año 2017. En el presente estudio no se empleó una muestra debido a que se tiene el total de los registros de la base de datos para su análisis. Se incluyó los registros de pacientes que se encontraban completos en la base de datos y se excluyeron 63 registros que se encontraban incompletos, obteniendo en total 682 registros para el análisis.

Definición Operacional de variables

a. Sexo: Es la condición orgánica que diferencia al hombre de la mujer. Se obtendrá dicha información de la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en las Clínicas Dentales Docentes de la UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativa de escala dicotómica nominal donde las posibles respuestas son: 1=femenino, 2=masculino.

b. Sede: Es la ubicación geográfica donde se encuentran las clínicas dentales docentes FAEST-UPCH. Se obtendrá dicha información de la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en las Clínicas Dentales Docentes UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativa de escala dicotómica nominal donde las posibles respuestas son: 1= San Isidro, 2=San Martín de Porres.

c. Programa: Es el plan curricular para la obtención de grado de bachiller en Estomatología y para el título de especialista. Se obtendrá dicha información de la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en las Clínicas Dentales Docentes UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativa de escala dicotómica ordinal donde las posibles respuestas son: 1=Pregrado, 2=Posgrado.

d. Servicios: Son las áreas de atención especializadas en las clínicas dentales docentes. Se obtendrá dicha información de la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente

realizada en las Clínicas Dentales Docentes UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativa de escala politómica nominal donde las posibles respuestas son: 1= Rehabilitación Oral, 2= Periodoncia, 3= Ortodoncia, 4= Odontopediatría, 5= Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico, 6= Integral DAENA, 7= Integral DACE, 8= Implantología, 9= Estética, 10= Endodoncia, 11= Diagnóstico de Enfermedades Bucales Prevalentes, 12=EPE.

e. Calidad percibida: Es la evaluación por parte del usuario hacia el servicio recibido. Se obtendrá mediante el promedio de los valores de las preguntas 1 a la 23 de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en las Clínicas Dentales Docentes UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativa de escala politómica ordinal donde las posibles respuestas son: 1=Percepción negativa, 2= Percepción regular, 3=Percepción positiva. Presenta dos dimensiones:

e.1. Calidad humana: Es la relación interpersonal entre el usuario y el personal profesional y administrativo de las Clínicas Dentales Docentes. Se obtendrá mediante el promedio de los valores de las preguntas 1 a la 18 de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en la Clínica Dental Docente UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativo de escala politómica ordinal donde las posibles respuestas son: 1=Percepción negativa, 2= Percepción regular, 3=Percepción positiva.

e.2. Calidad de entorno: Es la evaluación por parte del usuario del ambiente físico donde se desarrolla la atención. Se obtendrá mediante el promedio de los valores de las preguntas 19-23 de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en las Clínicas Dentales Docentes UPCH en el año 2017. Es una variable de tipo cualitativo de escala politómica ordinal donde las posibles respuestas son: 1=Percepción negativa, 2= Percepción regular, 3=Percepción positiva.

Aspectos Éticos del estudio

El estudio se realizó luego de recibir la aprobación por la Unidad Integrada de Gestión en Investigación, Ciencia y Tecnología de la Facultad Integrada de Medicina, Enfermería y Estomatología y la posterior aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Procedimientos y técnicas

Se solicitó el permiso necesario mediante una carta al Director Administrativo de la Clínica Dental Docente UPCH para el acceso a la base de datos de la encuesta de satisfacción del paciente realizada en el año 2017, la cual fue aplicada por personal capacitado a los pacientes que accedían a responderla mientras se encontraban en la sala de espera durante el horario de atención de la clínica. Dicha encuesta es la que utiliza el MINSA en la guía técnica “Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Para el propósito de la presente investigación, se decidió dividir las preguntas en calidad de entorno y calidad humana. Así mismo, se decidió dividir las siete posibles respuestas de la encuesta en tres para facilitar el análisis de los datos, teniendo entonces que los valores “extremadamente insatisfecho”, “muy insatisfecho” e “insatisfecho” de la encuesta son agrupados en “percepción negativa”; el valor “regular” es ahora “percepción regular”; y los valores “satisfecho”, “muy satisfecho” y “extremadamente satisfecho” son agrupados en “percepción positiva”.

Se ingresó al sistema digital de la Clínica Dental Docente para recolectar los datos de la base de datos, los cuales se exportaron en tablas de Excel.

Plan de Análisis

Se utilizó el programa STATA MP 13 para realizar el análisis estadístico de los datos; para el análisis exploratorio de datos, se realizó análisis de distribución de frecuencias (absolutas y

relativas), además se analizó medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar). Posteriormente, se elaboraron las tablas de resultados que se presentan en el presente trabajo de investigación.

RESULTADOS

La tabla N°1 muestra la distribución de frecuencias y promedio de edad de las covariables sexo, sede, tipo de servicio y programa académico por cada categoría; en tal sentido observamos que del total de 682 registros procesados y analizados, el sexo femenino presenta 409 registros (59.97%), mientras que el sexo masculino tiene 273 registros (40.03%). Así mismo, se evidencia que la edad promedio del sexo femenino es de 30.1 ± 21.4 años y la del sexo masculino es de 26.3 ± 21.6 años. La frecuencia de personas atendidas en la sede de SMP fue de 596 (87.39%), mientras que en la sede de San Isidro fue 86 (12.61%), la edad promedio en la sede SMP fue 27.2 ± 20.8 años, mientras que en la sede de San Isidro fue 37.9 ± 24 años. También se evidencia que el servicio con más afluencia de pacientes es Integral DACE con 157 pacientes (23.02%), seguido por Integral DAENA con 150 pacientes (21.99%), luego el servicio de Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico con 118 pacientes (17.3%), seguido de Odontopediatría con 81 pacientes (11.88%), y los demás servicios, tales como Rehabilitación oral, Periodoncia, Ortodoncia, Implantología, Estética, Endodoncia y EPE, cada uno, representa menos del 10% de la población. La edad promedio de la muestra que se atiende en los servicios con mayor afluencia de pacientes son: 41.6 ± 17 años en DACE, 7.7 ± 2.9 años en DAENA, 35.6 ± 16.9 años en Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico y 5.8 ± 3.2 años en Odontopediatría. Por último, con respecto al programa académico, 307 usuarios provenían del programa de pregrado, representando el 45.01% de la población; mientras que 375 fueron del posgrado, representando el 54.99%.

En la tabla N°2 se muestra la calidad humana de los usuarios registrados en la base de datos; así, se evidencia que el nivel de percepción negativa fue de 10.8%, siendo los ítems con mayor nivel de percepción negativa las preguntas “¿la atención en el área de caja fue rápida?” y “¿la atención en el área de diagnóstico fue rápida?”, con 14.7% y 13%, respectivamente; ambas pertenecientes a la dimensión “capacidad de respuesta” de la encuesta. También se evidencia que el nivel de percepción positiva fue 77.6%, siendo el ítem con mayor nivel de percepción positiva la pregunta “¿se comprendió la explicación que le brindó el operador sobre sus alternativas de tratamiento, cuidados para su salud oral y pronóstico?” con 80.3%, seguido por la pregunta “¿La supervisión docente fue oportuna y suficiente, en su caso?” con 79.7%; ambas preguntas pertenecientes a la dimensión “empatía” de la encuesta.

En la tabla N°3 se muestra la calidad del entorno de los usuarios registrados en la base de datos; así, se evidencia que el nivel de percepción negativa fue de 9.8%, siendo el ítem con mayor nivel de percepción negativa la pregunta “¿La Clínica Dental Docente cuenta con los servicios higiénicos limpios durante su visita?” con 10.9%. También se evidencia que el nivel de percepción positiva fue 79.2%, siendo el ítem con mayor porcentaje la pregunta “¿El área clínica donde fue atendido se encontró limpia y ordenada?” con 79.87%.

La tabla N°4 muestra el nivel de percepción de la calidad humana y de la calidad de entorno según sexo de los usuarios registrados en la base de datos, evidenciándose que de la población femenina, el 75.5% percibe positivamente la calidad humana, mientras que 12.3% la percibe negativamente; y el 77.7% percibe positivamente la calidad de entorno, mientras que el 10.9% la percibe negativamente. Por otro lado, en el sexo masculino, el 80.7% percibe positivamente la calidad humana, mientras que el 8.5% muestra una percepción negativa; y el 81.4% percibe positivamente la calidad de entorno, mientras que el 8.3% tiene una percepción negativa.

Adicionalmente, en la tabla se evidencia que en la sede de SMP, el 75.7% percibe positivamente la calidad humana, mientras que el 11.9% tiene una percepción negativa; y el 77.4% muestra una percepción positiva de la calidad de entorno, mientras que el 10.7% la percibe negativamente. En la sede de San Isidro, el 90.8% percibe positivamente la calidad humana, mientras que solo el 3.3% la percibe negativamente; y el 92% percibe positivamente la calidad de entorno, mientras que solo el 3.6% la percibe negativamente. Así mismo, en el programa de pregrado, el 71.7% muestra una percepción positiva de la calidad humana, mientras que el 14.2% la percibe de manera negativa; y el 74.3% percibe positivamente la calidad de entorno, mientras que el 12.3% la percibe de manera negativa. Respecto al programa de posgrado, el 82.4% muestra una percepción positiva de la calidad humana, mientras que el 8% tienen una percepción negativa; y el 83.3% percibe positivamente la calidad de entorno, mientras que el 7.7% la percibe negativamente. Por último, se evidencia que el servicio con mayor percepción positiva de la calidad humana es el servicio de Implantología con un porcentaje de 98.4%; mientras que el servicio con mayor percepción negativa de la calidad humana muestra es Integral DACE, con 16.6%. El servicio con mayor percepción positiva de la calidad de entorno es el servicio de Implantología con un porcentaje de 100%; mientras que el servicio con un mayor nivel de percepción negativa de la calidad de entorno es Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico, con 15.8%.

La tabla N° 5 muestra la calidad percibida de los usuarios registrados en la base de datos, evidenciándose que la calidad percibida fue evaluada negativamente en 10.6%; mientras que el 78% lo evaluaron como positiva.

DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación mostraron que el 59.97% de los usuarios externos registrados en la base de datos fueron del sexo femenino, mientras que 40.03% fueron del sexo masculino. Los resultados de la investigación se asemejan al estudio realizado por Lora et al. (16) en Colombia en el año 2016, en el que el 63% de la población eran mujeres; también, al estudio realizado por Jara (17) en Ecuador en el 2014, en el que encontró que el 80% de la población eran del sexo femenino y el 20% eran del sexo masculino; y al estudio realizado por Ogunnowo et al. (18) en Nigeria en el 2015, el cual el 78.7% de la población fueron mujeres. Se evidencia en estos estudios que el mayor porcentaje de los usuarios pertenecen al sexo femenino, al igual que en este estudio. Esto probablemente puede dar a entender que las mujeres se preocupan más por su salud bucal, o que tienen mayor disponibilidad que los hombres para acudir a sus citas. Por el contrario, los resultados de la investigación contrastan con el realizado por Jacinto (15) en Lima en 2007 en el que el mayor porcentaje de la población fue del sexo masculino con un 54%, mientras que 46% eran del sexo femenino.

La calidad percibida fue evaluada positivamente en un 78%. Este resultado se asemeja a los descritos por los estudios que a continuación se presentan. Jacinto (15), quien en su estudio observó que el 56.6% de la población percibía la calidad de atención como buena. Así mismo, Jara (17) en el año 2014 realizó un estudio en una Clínica Dental Docente en Ecuador y encontró que el 50% de los pacientes percibieron una buena atención y 45% muy buena atención, es decir, el 95% de los pacientes percibieron de manera positiva la atención. Vásquez (19) en su estudio realizado en un centro de salud en Cajamarca en el 2015 encontró que el 67.5% de pacientes percibieron que el nivel de la calidad de servicio recibida fue alto. Lora et al. (16) realizaron un estudio en los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Colombia, teniendo como resultado que el 97.8% de los usuarios percibieron una buena calidad de atención. Ogunnowo et

al. (18) realizaron un estudio en el que evaluaron la percepción de la calidad de servicio del usuario externo en un hospital en Nigeria y tuvieron como resultado que el 80.8% refirieron la calidad de servicio como buena o muy buena, con un promedio de 4.2 en una escala de 1 al 5. Rodríguez (20), por otro lado, realizó un estudio en la Clínica dental docente UNMSM en el año 2011 y tuvo como resultados que la percepción de la calidad de los usuarios externos fue buena en un 27.1%; regular, 71.4%; y mala, 1.4%. Este estudio difiere del nuestro ya que un menor porcentaje calificó positivamente la calidad de la atención. García (21) en el 2013 hizo un estudio en un centro de salud en Chorrillos, en el que encontró que la insatisfacción general fue de 54.88%. Podemos observar por tanto, que este estudio también difiere del nuestro ya que el porcentaje de insatisfacción de la calidad es mayor al obtenido en nuestro estudio. Romero (22) realizó un estudio en el año 2008 en el cual encontró que los pacientes percibían la calidad de atención de las enfermeras en un hospital de Perú como medianamente desfavorables con tendencia a desfavorable en un 56.67%. Por último, Vargas (23) en su estudio encontró que la satisfacción general en una clínica dental docente en Tacna en el 2012 fue de 97.2%, lo que indicaría un alto nivel de calidad percibida, lo que es parecido a nuestro estudio.

Como resultados en este estudio se obtuvo también que el nivel de percepción positiva de la calidad humana representaba un 77.6%, un porcentaje alto, a diferencia del estudio realizado por Romero (22) en el que encontró que los pacientes percibían la calidad humana como favorable en 38.34%. En el estudio de Romero se evaluó la relación directa entre las enfermeras de un hospital y los pacientes, mientras que en nuestro estudio, las relaciones interpersonales se dan no solo entre el paciente con el operador, sino también con el personal administrativo u otros profesionales; se esperaría que el nivel de insatisfacción del usuario fuese mayor mientras más personal esté involucrado en su atención, sin embargo, observamos lo contrario. Esto puede ser debido a que un hospital al ser público, lo más frecuente en la sociedad actual es que la población

que llega a atenderse sea mayor al número de personal disponible, lo que afecta directamente la calidad de atención del personal puesto que deben realizar las atenciones más rápido y breves para poder atender a la cantidad de pacientes asignados, tanto en servicio ambulatorio como hospitalización. Por el contrario, en el área de odontología, las atenciones son sólo ambulatorias, y al hacerse el estudio en una clínica dental docente particular, no es frecuente los problemas de sobredemanda.

La dimensión de calidad humana del presente estudio comprendió las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la encuesta de satisfacción realizada en la clínica. Estas 4 dimensiones frecuentemente se analizan por separado en diversos estudios. Los estudios que se expondrán a continuación muestran diferencias con nuestros resultados al obtener un mayor porcentaje de insatisfacción. García (21) en su estudio en un centro de salud en Chorrillos en el 2013 observó el nivel de insatisfacción de dichas dimensiones, obteniendo que en la dimensión de seguridad tenía 48.18% de insatisfacción; la empatía, 48.23%; fiabilidad, 58.5%; y capacidad de respuesta, 60.55%. Así mismo, Camba (24) realizó un estudio en el área de odontología en un centro médico en Chimbote en el año 2014, obteniendo que la dimensión de fiabilidad mostraba un nivel de insatisfacción de 60.8%; la capacidad de respuesta, 45.7%; la seguridad, 35.4%; y empatía, 51.3%. Por otra parte, los resultados del presente estudio se asemejan al de Vargas (23), quien no utilizó las dimensiones antes mencionadas, pero también evaluó aspectos de las relaciones interpersonales que involucra la dimensión de calidad humana, y observó que el 2.1% estuvo insatisfecho con el trato del personal; 5.9%, insatisfechos con la eficacia de la atención recibida; 3.4%, con la información recibida; y 4.8%, con la seguridad y privacidad de la atención. Podemos observar que los niveles de percepción negativa son bajos como en el nuestro. En el estudio de Ogunnowo et al. (18), evaluaron las dimensiones en una escala de 1 a 5, teniendo como resultados que el promedio de la dimensión fiabilidad fue de 4.18;

de la capacidad de respuesta, 4; de seguridad, 4.35; y de empatía, 4.33, es decir, las dimensiones fueron evaluadas positivamente, lo que da a entender que la población la percibe de manera positiva, como nuestro estudio. Araya (25) en un centro de salud pública en Chile en el año 2012, tuvo como resultados la media de aceptación de cada uno de las 4 dimensiones. La fiabilidad resultó con 5.67 ± 1.23 , capacidad de respuesta 5.54 ± 1.23 , seguridad 5.70 ± 1.44 , y por último, empatía con 5.35 ± 1.44 , podemos observar que el nivel de aceptación es alto, por tanto la percepción es positiva, lo que se asemeja también a nuestro estudio.

La dimensión de la calidad de entorno del presente estudio comprendió la dimensión de aspectos tangibles de la encuesta de satisfacción realizada en la clínica. Los estudios que se expondrán a continuación muestran diferencias con nuestros resultados al obtener porcentajes de percepción negativa mayores a los de nuestro estudio. Romero (22) en su estudio observó que la calidad de entorno era percibida como desfavorable en 45% y como favorable en 55%, lo que difiere con nuestro estudio ya que la percepción negativa de la calidad de entorno fue mucho menor, con 9.8% y la percepción positiva fue mucho mayor con 79.2%. Esto puede deberse a que el estudio de Romero se llevó a cabo en un hospital público y el nuestro en una clínica dental docente de una universidad privada, por tanto, en cuanto a nivel de tecnología y modernidad de los instrumentos o equipos se refiere, existe diferencia entre ambas instituciones; siendo la privada, frecuentemente, la que puede costear los implementos más modernos para su uso en la atención. Por otro lado, García (21) en su estudio tuvo como resultado que los aspectos tangibles fueron percibidos negativamente en 59.64%, porcentaje mucho mayor al nuestro. Adicionalmente, Camba (24) observó en su estudio que el nivel de insatisfacción de la dimensión de elementos tangibles fue de 60.8%, es decir, tuvo una alta percepción negativa; y 39.2% de percepción positiva, el cual es mucho menor que el encontrado en el presente estudio. Por otro lado, los resultados de nuestro estudio se asemejan al de Vargas (23), quien observó que el 13.8% estaban

insatisfechos con las instalaciones, equipos y materiales de la clínica, es decir, con los aspectos tangibles; y el 78.6% por el contrario, evaluaron de manera positiva esta dimensión. Ogunnowo et al. (18) en su estudio obtuvieron que la percepción de la calidad respecto a los aspectos tangibles fue 4.16 de una escala de 1 a 5, lo que indica que la percepción positiva de la dimensión es alta, como en nuestro estudio. También se asemejan al de Araya (25), quien observó que la media de aceptación de la dimensión tangibilidad fue 5.52 ± 1.03 , es decir, tuvo un buen nivel de percepción positiva.

CONCLUSIONES

- La calidad percibida del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017 muestra que el 78% de personas encuestadas manifiestan una percepción positiva respecto al servicio brindado, mientras que el 10.6% de personas la perciben negativamente.
- La calidad humana del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017 muestra que el 77.6% de los usuarios manifiestan una percepción positiva respecto al servicio brindado, siendo la comprensión de la explicación acerca del tratamiento del operador al paciente el ítem con mayor porcentaje de percepción positiva.
- La calidad de entorno del usuario externo atendido en las Clínicas Dentales Docentes de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017 muestra que el 79.2% de los usuarios manifiestan una percepción positiva respecto al servicio brindado, siendo la limpieza y orden del área clínica el ítem con mayor porcentaje de percepción positiva.

- La calidad humana y de entorno muestran niveles de percepción negativa con 10.8% y 9.8%, respectivamente. En ambas dimensiones, los valores con mayor percepción positiva provenían del sexo masculino, de la sede de San Isidro, del programa de posgrado y del servicio de Implantología.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Las limitaciones del presente estudio son:

- Al ser un análisis de una fuente secundaria, se puede tener errores en la confiabilidad de la base de datos.
- Diferencia en el número de muestra de las sedes y servicios.

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Se recomienda mantener las condiciones de la atención brindada en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, ya que, hasta la fecha, presentan resultados positivos al tener una buena calidad percibida por los usuarios externos.
- Para futuros trabajos de investigación se recomienda estudiar las principales causas de percepción negativa en los servicios de la Clínica Dental Docente para que la institución pueda tomar las medidas necesarias específicas por cada servicio con el fin de mejorar la calidad de atención; así también como, enfocar el análisis de futuras investigaciones por sedes.

AGRADECIMIENTOS

Al personal de la Unidad de Sistemas de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia por facilitar la base de datos para la realización del presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. RAE, ASALE. Diccionario de la lengua española- Edición del Tricentenario [Internet]. Diccionario de la lengua española. [citado 7 de septiembre de 2017]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=XLJpCzk>
2. Gilmore C, de Moraes H. Manual de Gerencia de la calidad. Organización Mundial de la Salud.1996;III(9)
3. Lara F, López C, Morales E, Cortés V. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. Rev ADM.2000;57(5):175-179.
4. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública Mex. 1990; 32:113-117.
5. Black C, Peterson S, Mansfield J, Thliveris M. Using population-based data to enhance clinical practice guideline development. Med Care.1999;37(6):JS254-263.
6. Martínez A, Van-Dick M, Nápoles F, Robles J, Ramos A, Villaseñor I. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cad Saúde Pública.1996;12(3):399-403.
7. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad. Adm. Bogotá Colomb. 2007;20(34):237-258.
8. Ayanian J, Markel H. Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. N Engl J Med.2016;375(3):205-7.
9. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioquia.2008;19(2):13-23.
10. Bhat N, Singh A, Asawa K, Tak M, Kahlon H, Gambhir R y col. Assessment of satisfaction levels of patients during dental outreach programs in rural part of Udaipur, India. Niger Postgrad Med J.2016;23(4):227-31.
11. Organización Panamericana de la Salud. La salud pública en las Américas: nuevos conceptos, análisis del desempeño y bases para la acción. Washington: Organización Panamericana de la Salud; 2002.
12. Alhassan R, Duku S, Janssens W, Nketiah-Amponsah E, Spieker N, van Ostenberg P, et al. Comparison of Perceived and Technical Healthcare Quality in Primary Health Facilities: Implications for a Sustainable National Health Insurance Scheme in Ghana. PLoS ONE.2015;10(10):e0140109-27.
13. Riveros J, Berné C. Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. Rev Med Chile. 2017;135:862-870.
14. Estrada V, Hidalgo C, Expósito M, Martín Ledia. Estrategia de Intervención para mejorar la calidad del servicio estomatológico de urgencias. AMC [revista en internet]. 2010 Ago [citado 06 de Febrero de 2018];14(4):[13]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552010000400006&lng=es.

15. Jacinto J. 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]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología;2008.
16. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol.* 2016;12(23):31-40.
17. Jara A. Calidad de servicios odontológicos que se brinda a los pacientes de la Clínica Integral de la Facultad Piloto de Odontología del año 2013 [tesis]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad Piloto de Odontología;2014.
18. Ogunnowo B, Olufunlayo T, Sule S. Client perception of service quality at the outpatient clinics of a general hospital in Lagos, Nigeria. *Pan African Medical Journal*, 2015;22:68-75.
19. Vásquez K. Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama [tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo TORIBIO DE Mogrovejo, Escuela de Administración de Empresas;2015.
20. Rodríguez M. 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]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología;2012.
21. García D. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud Delicias Villa- Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013 [tesis]. Lima: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana;2013.
22. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana E.A.P. De Enfermería;2008.
23. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011 [tesis]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Escuela Académico Profesional de Odontología;2012.
24. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico El Progreso, Chimbote, 2014. *IC.2014*;5(2):173-180.
25. Araya C, Bustos A, Castillo F, Oliva P, Araya J. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano, Chile. *Int. J. Odonto stomat.*2012;6(3):349-354.

TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

Tabla N°1: Frecuencia y promedio de edad según sexo, sede, servicio y programa académico.

	Frecuencia		Edad	
	N	%	Prom	D.E.
Sexo				
Femenino	409	59.97	30.1	21.4
Masculino	273	40.03	26.3	21.6
Sede				
SMP	596	87.39	27.2	20.8
San Isidro	86	12.61	37.9	24.0
Servicio				
Rehabilitación Oral	16	2.35	54.1	15.4
Periodoncia	31	4.55	43.5	14.4
Ortodoncia	22	3.23	13.9	5.6
Odontopediatría	81	11.88	5.8	3.2
Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico	118	17.3	35.6	16.9
Integral DAENA	150	21.99	7.7	2.9
Integral DACE	157	23.02	41.6	17.0
Implantología	8	1.17	44.9	7.4
Estética	17	2.49	40.9	17.1
Endodoncia	61	8.94	44.2	18.3
EPE	21	3.08	49.2	25.3
Programa Académico				
Pre-grado	307	45.01	24.8	20.9
Pos-grado	375	54.99	31.6	21.6
Total	682	100	28.6	21.5

Prom. = Promedio

D.E. = Desviación estándar

Tabla N°2: Calidad humana del usuario externo atendido en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.

	Percepción Negativa		Percepción Regular		Percepción Positiva		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	78	11.6	76	11.3	516	77.0	670	100
¿La atención se realizó de manera correcta y respetando el orden de llegada?	72	11.3	70	11.0	497	77.8	639	100
¿La atención se realizó según el horario publicado por la Clínica Dental Docente?	72	11.4	69	10.9	490	77.7	631	100
¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la Clínica Dental Docente contó con mecanismos para atenderlo?	73	11.7	81	13.0	468	75.2	622	100
¿La atención en el área de caja fue rápida?	94	14.7	83	13.0	464	72.4	641	100
¿La atención en el área de diagnóstico fue rápida?	82	13.0	84	13.3	466	73.7	632	100
¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio clínico fue el establecido?	68	10.9	80	12.8	478	76.4	626	100
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	74	11.8	74	11.8	477	76.3	625	100
¿El operador que le atendió realizó un examen completo y minucioso?	66	10.1	73	11.2	514	78.7	653	100
¿El operador que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	61	9.9	69	11.2	489	79.0	619	100
¿El operador que le atendió le inspiró confianza?	63	10.1	68	11.0	490	78.9	621	100
¿El personal del área de caja le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	68	10.7	77	12.1	493	77.3	638	100
¿El personal del área de informes le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?	61	9.7	72	11.5	495	78.8	628	100
¿El personal auxiliar le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?	62	9.8	71	11.2	503	79.1	636	100
¿El operador que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	62	9.8	67	10.6	503	79.6	632	100
¿Se comprendió la explicación que le brindó el operador u otro profesional sobre su salud oral o resultado de su atención?	62	9.7	70	11.0	506	79.3	638	100
¿Se comprendió la explicación que le brindó el operador sobre sus alternativas de tratamiento, cuidados para su salud oral y pronóstico?	58	8.9	71	10.9	524	80.3	653	100
¿La supervisión docente fue oportuna y suficiente, en su caso?	55	8.8	72	11.5	500	79.7	627	100
Total General	1231	10.8	1327	11.6	8873	77.6	11431	100

Tabla N°3: Calidad del entorno del usuario externo atendido en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.

	Percepción Negativa		Percepción Regular		Percepción Positiva		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%
¿Los carteles y/o letreros fueron adecuados para su orientación?	57	9.16	72	11.58	493	79.26	622	100
¿El área clínica donde fue atendido se encontró limpia y ordenada?	58	9.21	68	10.79	504	80	630	100
¿La sala de espera se encontró limpia y con asientos para su comodidad?	62	9.9	64	10.22	500	79.87	626	100
¿La Clínica Dental Docente cuenta con los servicios higiénicos limpios durante su visita?	70	10.99	73	11.46	494	77.55	637	100
¿El servicio clínico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	61	9.76	67	10.72	497	79.52	625	100
Total General	308	9.8	344	11.0	2488	79.2	3140	100

Tabla N°4: Nivel de percepción de la calidad humana y calidad de entorno del usuario externo atendido en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017 según sexo, sedes, programas y servicios.

	Calidad Humana			Calidad de Entorno		
	Percepción Negativa	Percepción Regular	Percepción Positiva	Percepción Negativa	Percepción Regular	Percepción Positiva
Sexo						
Femenino	12.3	12.2	75.5	10.9	11.4	77.7
Masculino	8.5	10.9	80.7	8.3	10.3	81.4
Sede						
San Martin de Porres	11.9	12.5	75.7	10.7	11.9	77.4
San Isidro	3.3	5.9	90.8	3.6	4.4	92.0
Programa						
Pregrado	14.2	14.0	71.7	12.3	13.4	74.3
Posgrado	8.0	9.7	82.4	7.7	9.0	83.3
Servicio						
Pregrado						
Integral DAENA	11.8	17.2	71.1	10.4	16.1	73.5
Integral DACE	16.6	11.1	72.3	14.2	10.8	75.0
Posgrado						
Rehabilitación	0.7	9.0	90.3	0	8.5	91.5
Periodoncia	5.6	17.5	76.9	4.1	14.4	81.5
Ortodoncia	5.8	3.2	91.0	4.9	4.9	90.3
Odontopediatría	7.1	14.5	78.4	6.9	13.0	80.1
DAMCIBUM	15.4	8.6	76.0	15.8	9.0	75.1
Implantología	0.8	0.8	98.4	0.0	0.0	100.0
Estética	0.3	10.8	88.9	1.2	7.1	91.7
Endodoncia	4.3	5.0	90.7	3.2	4.2	92.6
EPE	0.3	10.2	89.5	1.0	10.4	88.5

Tabla N°5: Calidad percibida del usuario externo atendido en la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2017.

	Percepción Negativa		Percepción Regular		Percepción Positiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad Humana	1231	10.8	1327	11.6	8873	77.6	11431	100.0
Calidad Entorno	308	9.8	344	11.0	2488	79.2	3140	100.0
Calidad Percibida	1539	10.6	1671	11.5	11361	78.0	14571	100.0

ANEXOS

Anexo 1. Lista de abreviaturas

RAE	:	Real Academia Española
OMS	:	Organización Mundial de la Salud
UNMSM	:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
FAEST	:	Facultad de Estomatología
UPCH	:	Universidad Peruana Cayetano Heredia
DAENA	:	Departamento Académico de Estomatología del Niño y el Adolescente
DACE	:	Departamento Académico de Clínica Estomatológica
EPE	:	Estomatología de Paciente Especiales
MINSA	:	Ministerio de Salud
SMP	:	San Martín de Porres

Anexo 2. Cuadro de operacionalización de variables

Variab les	Dimensio nes	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Valores y categorías
Sexo	-	Condición orgánica de los seres vivos que los diferencian en macho y hembra	Condiciones que diferencian al hombre de la mujer	Dato de sexo registrado en la base de datos de la encuesta	Cualitativa Dicotómica	Nominal	1. Femenino 2. Masculino
Sede	-	Localización geográfica de cualquier entidad	Ubicación de las clínicas dentales docentes FAEST-UPCH	Distritos donde se ubican las clínicas dentales docentes	Cualitativa Dicotómica	Nominal	1. San Isidro 2. San Martín de Porres
Servicios	-	Sistema y personal destinados a satisfacer necesidades del público o entidad	Áreas de atención especializada en las clínicas dentales docentes	Área institucional donde se realiza actividades específicas en el proceso de atención odontológica en la clínica dental docente	Cualitativa Politómica	Nominal	1.Rehabilitación Oral 2. Periodoncia 3. Ortodoncia 4.Odontopediatría 5. Medicina y Cirugía Oral y Bucomaxilofacial y servicios de apoyo al diagnóstico 6. Integral DAENA I-V 7. Integral DACE I-V 8. Implantología 9. Estética 10. Endodoncia 11. EPE

Variables	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición	Valores y categorías
Programa	-	Sistema por el que se distribuye las materias de un curso	Plan curricular para obtención de grado de bachiller y título de especialista	Plan curricular antes y después de obtener el título de cirujano dentista	Cualitativa Politómica	Ordinal	1. Pregrado 2. Posgrado
Calidad percibida	Calidad humana	Conjunto de actitudes y comportamiento de una persona	Relación interpersonal entre el usuario y el personal de la clínica dental docente	Promedio de los valores de las preguntas 1-18 de la encuesta	Cualitativa Politómica	Ordinal	1. Percepción Negativa (“Extremadamente insatisfecho”- “Insatisfecho” de los valores de la encuesta) 2. Percepción Regular (“Regular” de los valores de la encuesta) 3. Percepción Positiva (“Satisfecho”- “Extremadamente satisfecho” de los valores de la encuesta)
	Calidad de entorno	Importancia del marco donde se desarrolla la atención	Evaluación por parte del usuario del ambiente físico donde se desarrolla la atención	Promedio de los valores de las preguntas 19-23 de la encuesta	Cualitativa Politómica	Ordinal	
	Calidad percibida global	Juicio subjetivo que el usuario emite sobre un servicio recibido	Evaluación por parte del usuario hacia el servicio recibido	Promedio de los valores de las preguntas 1-23 de la encuesta	Cualitativa Politómica	Ordinal	

Anexo 3: Matriz de datos

Id	Sexo	Edad	Sede	Servicio	Programa	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	Calidad humana	P	P	P	P	P	Calidad entorno	P	P	
						1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		9	0	1
1																														
2																														
...																														

Anexo 4. Encuesta de satisfacción del usuario 2017

Edad		Condición del paciente	Usuario	1	Acompañante	2	Tipo de usuario	Nuevo	1	Continuador	2							
Sexo	Femenino	1	Masculino	2	Especialidad o Servicio													
Nivel de Estudios																		
Analfabeto	1	Secundaria	3	Superior Universitario		5												
Primaria	2	Superior Técnica	4	Fecha		/	/											
PREGUNTAS										1	2	3	4	5	6	7		
FIABILIDAD																		
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?																		
2. ¿La atención se realizó de manera correcta y respetando el orden de llegada?																		
3. ¿La atención se realizó según el horario publicado por la Clínica Dental Docente?																		
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo la Clínica Dental Docente contó con los mecanismos para atenderlo?																		
CAPACIDAD DE RESPUESTA																		
5. ¿La atención en el área de caja fue rápida?																		
6. ¿La atención en el área de diagnóstico fue rápida?																		
7. ¿El tiempo que esperó para ser atendido en el servicio clínico fue el establecido?																		
8. ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?																		
SEGURIDAD																		
9. ¿El operador que le atendió realizó un examen completo y minucioso?																		
10. ¿El operador que le atendió le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?																		
11. ¿El operador que le atendió le inspiró confianza?																		
EMPATÍA																		
12. ¿El personal del área de caja le trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
13. ¿El personal del área de informes le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?																		
14. ¿El personal auxiliar le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?																		
15. ¿El operador que le atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?																		
16. ¿Se comprendió la explicación que le brindó el operador u otro profesional sobre su salud oral o resultados de su atención?																		
17. ¿Se comprendió la explicación que le brindó el operador sobre sus alternativas de tratamiento, cuidado para su salud oral y pronóstico?																		
18. ¿La supervisión docente fue oportuna y suficiente, en su caso?																		
ASPECTOS TANGIBLES																		
19. ¿Los carteles y/o letreros fueron adecuados para su orientación?																		
20. ¿El área clínica donde fue atendido se encontró limpia y ordenada?																		
21. ¿La sala de espera se encontró limpia y con asientos para su comodidad?																		
22. ¿La Clínica Dental Docente cuenta con los servicios higiénicos limpios durante su visita?																		
23. ¿El servicio clínico donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?																		
OTROS																		
24. ¿Se resolvió el motivo de consulta y/o problema por el cual acudió a nuestro servicio?																		
25. ¿Cómo califica su satisfacción global en la atención recibida?																		

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA CLÍNICA DENTAL DOCENTE

1. OBJETIVO

Conocer en qué situación se está en un momento concreto y lo que desean los usuarios sobre los servicios de la Clínica Dental Docente y determinar la calidad percibida posterior a la atención y la satisfacción de los usuarios o clientes.

2. ALCANCE

El procedimiento descrito se aplica en la Clínica Dental Docente. Las encuestas de calidad del servicio (inmediatamente después de la atención) y de satisfacción del tratamiento realizado (en la cita posterior al tratamiento realizado) tienen como objetivo conocer el servicio que la clínica presta y conocer qué servicio quieren los clientes actuales y los potenciales basado en parámetros de evaluación desde la percepción del usuario. La encuesta de satisfacción del cliente externo que se aplican en forma anual tiene como objetivo realizar una evaluación global y profunda de las diversas dimensiones de calidad de la Clínica Dental Docente.

3. DESCRIPCIÓN

A) ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

- **Aplicación:**

Inmediatamente después de la atención realizada.

- **Procedimiento:**

Será realizada por el personal interno quién, acorde a la disponibilidad de tiempo y condición actual del paciente, determinará la pertinencia de su realización. Aplicará la encuesta como mínimo a los pacientes asegurados y particulares, para o cual será necesario aplicar el formato de **Encuesta de Calidad del Servicio**. El encuestador realizará la encuesta al cliente o paciente seleccionado aplicando el formato o, en su defecto, entregará la encuesta para ser llenada por el mismo paciente o usuario. Posteriormente recopilará los formatos y archivará la información para posteriormente ser procesada mensualmente y presentar el informe respectivo a la Dirección Administrativa.

B) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

- **Aplicación:**

Cita posterior a paciente que haya llenado Encuesta de Calidad del Servicio.

- **Procedimiento:**

Será realizada por el personal interno quién, acorde a la disponibilidad de tiempo y condición actual del paciente, determinará la pertinencia de su realización. Aplicará la encuesta como mínimo a los pacientes asegurados y particulares que hayan llenado previamente la Encuesta de Calidad del Servicio. De contar con la encuesta previa, se procederá a aplicar el formato de **Encuesta de Satisfacción del Servicio**. El encuestador realizará la encuesta al cliente o paciente seleccionado aplicando el formato o, en su defecto, entregará la encuesta para ser llenada por el mismo paciente o usuario. Posteriormente recopilará los formatos y archivará la información para posteriormente ser procesada mensualmente y presentar el informe respectivo a la Dirección Administrativa.

C) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- **Aplicación:**

Anualmente sobre muestra estadísticamente representativa de la población de usuarios o pacientes atendidos.

- **Procedimiento:**

Será realizada por un consultor de calidad externo que determinará la identificación del cliente mediante la selección del cliente a encuestar. Aplicará la encuesta como mínimo a los pacientes asegurados y particulares, para o cual será necesario realizar la verificación de ítems de la encuesta para certificar la validez de las necesidades y expectativas del cliente señaladas en los ítems de satisfacción que forman parte del instrumento de medición **Encuesta de Satisfacción del Cliente**. El consultor tomará el tamaño de la muestra que será estimado en base al cálculo de tamaño de muestra con fórmula estadística, realizará la encuesta al cliente o paciente seleccionado aplicando el formato Encuesta de Satisfacción del Cliente, recopilará los datos de la encuesta y procesará la información a fin de presentar a la Dirección Administrativa los resultados con el análisis correspondiente.

4. REGISTROS

1. Encuesta de Calidad del Servicio (inmediatamente después de la atención realizada)
2. Encuesta de Satisfacción del Servicio (en cita posterior)
3. Encuesta de Satisfacción del Cliente (anualmente sobre muestra representativa)

5. MUESTRA

Calculo de tamaño muestral

1. Para el cálculo del tamaño muestral por cada servicio y cada una de las dos sedes (SMP, Salaverry) se procedió a utilizar la fórmula de tamaño muestral estratificado, encontrada abajo.

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * \sum W_h P_h Q_h}{d^2 * N + Z_{1-\alpha}^2 * \sum W_h P_h Q_h}$$

Donde:

Símbolo	Descripción	Valores
N	Nº de pacientes atendidos en todos los servicios (estratos)	2879
Ph	Proporción de satisfacción por cada servicio (estrato)	0.5 (para cada servicio)
Qh	Complemento de Ph	0.5 (para cada servicio)
Wh	Tamaño del estrato, del total de la población.	(ver tabla adjunta)
d	error	0.05
Z _{1-α}	Nivel de confianza (95%)	1.96

Estrato	Nombre del estrato	Nh Nº pacientes atendidos por cada servicio	Ph (Proporción de satisfacción de cada estrato)	Qh (complemento por cada estrato)	Wh (Tamaño estrato del total de la población)	Wh*Ph*Qh	Muestra por estrato (alijación Proporcional)	Redondeo de muestra por estrato	Tamaño muestral final
1	REHABILITACION ORAL - (CLISMP)	33	0.5	0.5	0.01	0.003	3.89	4	
2	PERIODONCIA - (CLISMP)	77	0.5	0.5	0.03	0.007	9.07	10	
3	ORTODONCIA - (CLISMP)	86	0.5	0.5	0.03	0.007	10.13	11	
4	ODONTOPEDIATRIA - (CLISMP)	115	0.5	0.5	0.04	0.010	13.54	14	
5	MOOD CLINICA CENTRAL	582	0.5	0.5	0.20	0.051	68.53	69	
6	INTEGRAL DAENA I+S	759	0.5	0.5	0.26	0.066	89.37	90	
7	INTEGRAL DACE I+S	675	0.5	0.5	0.23	0.059	79.48	80	
8	IMPLANTOLOGIA - (CLISMP)	2	0.5	0.5	0.00	0.000	0.24	1	
9	ESTETICA - (CLISMP)	22	0.5	0.5	0.01	0.002	2.59	3	
10	ENDODONCIA - (CLISMP)	182	0.5	0.5	0.06	0.016	21.43	22	
11	DIAGNOSTICO DE ENFERMEDADES BUCALES PREVALEN	11	0.5	0.5	0.00	0.001	1.30	2	
12	ATENCION PACIENTES ESPECIALES (APE) (CLISMP)	61	0.5	0.5	0.02	0.005	7.18	8	
13	REHABILITACION ORAL - (CLISIS)	23	0.5	0.5	0.01	0.002	2.71	3	
14	PERIODONCIA - (CLISIS)	27	0.5	0.5	0.01	0.002	3.18	4	
15	ODONTOLOGIA PEDIATRICA - (CLISIS)	79	0.5	0.5	0.03	0.007	9.30	10	
16	IMPLANTOLOGIA - (CLISIS)	15	0.5	0.5	0.01	0.001	1.77	2	
17	ESTETICA - (CLISIS)	48	0.5	0.5	0.02	0.004	5.85	6	
18	ENDODONCIA - (CLISIS)	52	0.5	0.5	0.02	0.005	6.12	7	
19	CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	30	0.5	0.5	0.01	0.003	3.53	4	
	Total	2879			Σ Wh*Ph*Qh	0.250		350	Tamaño muestral final

- Luego se procede a reemplazar cada uno de los valores, como se muestran en la tabla de arriba, una vez reemplazado cada uno de los valores de la formula se procede a calcular el valor del tamaño muestral.

N	2879	Numerador	2764.992
Z _{1-α}	1.96	Denominador	8.1579
$\sum W_h \cdot P_h \cdot Q_h$	0.25		
d	0.05	n	338.9342
		Muestra Mínima	339

- Reemplazando los valores de la formula, vemos que el resultado es de **339** (MUESTRA MINIMA).
- Una vez hallado el tamaño muestral, procedemos a hallar el tamaño muestral de cada servicio (estrato), con **afijación proporcional**, para ello, se **multiplica el valor de 339 por el valor de W_h** (Tamaño del estrato, del total de la muestral).

W_h (Tamaño estrato del total de la población)	$W_h \cdot P_h \cdot Q_h$	Muestra por estrato (afijación Proporcional)	Redondeo de muestra por estrato	
0.01	0.003	=M ₄ *339	4	
0.03	0.007	9.07	10	
0.03	0.007	10.13	11	
0.04	0.010	13.54	14	
0.20	0.051	68.53	69	
0.26	0.066	89.37	90	
0.23	0.059	79.48	80	
0.00	0.000	0.24	1	
0.01	0.002	2.59	3	
0.06	0.016	21.43	22	
0.00	0.001	1.30	2	
0.02	0.005	7.18	8	
0.01	0.002	2.71	3	
0.01	0.002	3.18	4	
0.03	0.007	9.30	10	
0.01	0.001	1.77	2	
0.02	0.004	5.65	6	
0.02	0.005	6.12	7	
0.01	0.003	3.53	4	
$\sum W_h \cdot P_h \cdot Q_h$	0.250		350	Tamaño muestral final

- Luego, se procede a redondear cada uno de los valores hallados en cada estrato.
- Al final se suma todos los valores hallados y se ve que el **tamaño muestral final que será recolectado será de 350 pacientes**.
- Cuando se seleccione a las personas para aplicar la encuesta, se utilizara el método de muestreo aleatorio simple (MAS).