



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE
LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES LIMA 2016**

**PRESENTADA POR
CYBILL ANDREA CHÁVEZ RIVAS**

**TESIS PARA OPTAR GRADO DE MAESTRA EN MEDICINA CON
MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

LIMA – PERÚ

2016



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE
PORRES LIMA 2016**

TESIS

**PARA OPTAR GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

CYBILL ANDREA CHÁVEZ RIVAS

LIMA – PERÚ

2016

ASESOR

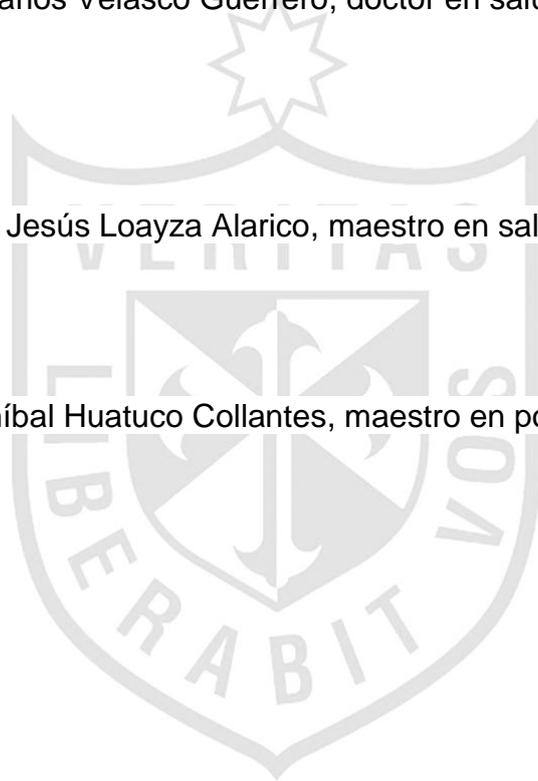
Celso Bambarén Alatriza, doctor en medicina

JURADO

Presidente: Juan Carlos Velasco Guerrero, doctor en salud pública

Miembro 1: Manuel Jesús Loayza Alarico, maestro en salud pública

Miembro 2: Zoel Aníbal Huatuco Collantes, maestro en política y planificación en salud



A Dios, que me mantiene con las ganas de progresar; a mis padres, por ser mí ejemplo a seguir y sentar las bases de responsabilidad y deseos de superación; a mi hermano Arthur, por estar siempre ayudándome. Y, por último, pero no menos importante, a mis maestrandos Estrella Rojas, Claudia Pinedo y Fernando Namuche, por su incondicional amistad y apoyo en los dos años de maestría



AGRADECIMIENTOS

Al doctor Celso Bambarén Alatrística, administrador en salud, por su ayuda incondicional.

Al doctor Francisco Gabriel Niezen Matos, metodólogo, por la ayuda del borrador y sugerencias.

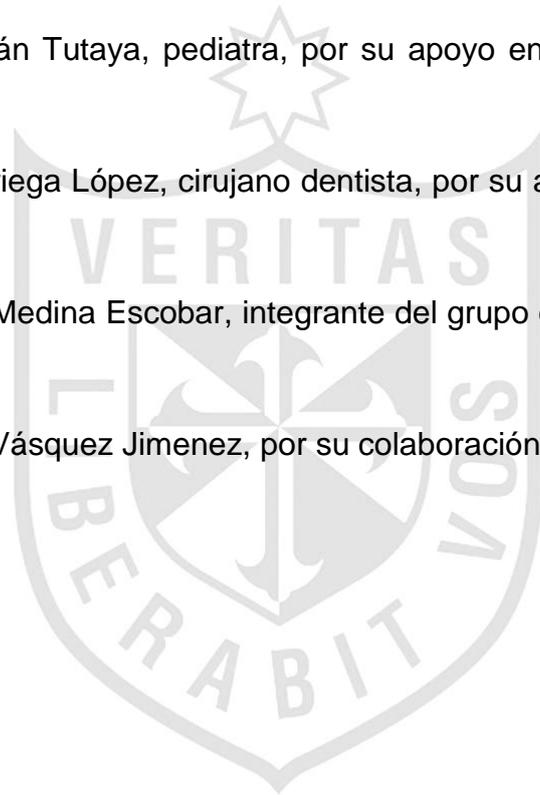
Al doctor Pedro García Toledo, psiquiatra, por la ayuda en el desarrollo de la tesis.

Al doctor Luis Florián Tutaya, pediatra, por su apoyo en el procesamiento de datos.

Al maestro Luis Noriega López, cirujano dentista, por su apoyo en el trabajo de campo.

A la maestra Doris Medina Escobar, integrante del grupo de tesis, por su apoyo en el desarrollo.

A la doctora Gezel Vásquez Jiménez, por su colaboración en la corrección final.



ÍNDICE

Portada
Asesor/Jurados
Dedicatoria
Agradecimientos
Índice
Resumen/Abstract

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

I.1 Antecedentes de la investigación 3
I.2 Bases teóricas 6
I.3 Definición de términos básicos 11

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

II.1 Tipo y diseño de la investigación 12
II.2 Diseño muestral 12
II.3 Características del lugar o institución donde se ejecutó la investigación 13
II.4 Instrumento y procedimientos de recolección de datos 13
II.5 Procesamiento y análisis de los datos 14
II.6 Aspectos éticos 14

CAPÍTULO III: RESULTADOS 15

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN 22

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.1 Conclusiones 25
V.2 Recomendaciones 26

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 01: Escala de Likert
Anexo 02: Consentimiento informado
Anexo 03: Encuesta Servqual
Anexo 04: Fotos

RESUMEN

El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de carielogía y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. Se utilizaron los programas de excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo.

De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor.

En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.

Palabras clave: Calidad de atención, estructura, procesos, resultados

ABSTRACT

The objective was to evaluate the quality of care in the Service of Dentistry at the University of San Martín de Porres Lima 2016.

A descriptive study of transversal cut was made in april 2016, where all adult patients who attended the specialty of endodontics carielogía and specialized in dentistry from the University of San Martin de Porres clinic was included. A sample of 100 external users who received root canal treatment or duct was taken programs excel and SPSS V23 using the servqual survey and regulations of the Ministry of Health (MoH) with a checklist were used.

According to the survey results servqual, according to the dimensions of reliability, responsibility, security, empathy and tangible goods using the Likert scale they were 7 points, with an extremely good value. With respect to the standard set by the Ministry of Health (MoH) generally it does meet the basic requirements for a health facility level I-3. Over time, 93% waited from 0 to 15 minutes to be served; 5%, from 16 to 30 and 2%, over 30 to be treated in the specialty carielogía and endodontics. Within time attendance, 88% of patients were treated at more than 180 minutes 8%, from 60 to 180 and 4% lower than 60. 99% of users felt that their problem and 1% continued with pain resolved.

In conclusion, the quality of care in the Department of Dentistry at the University of San Martin de Porres, according to the Likert scale is extremely good.

Keywords: Quality of care, structure, processes, results

INTRODUCCIÓN

Los estudios de calidad de atención se han convertido en herramientas de mucho valor desde una perspectiva de mercado y permiten evaluar correctamente la percepción del usuario externo en el servicio de carielogía y endodoncia dada por la Universidad de San Martín de Porres (USMP).

En la actualidad, las empresas crean diferentes estrategias para conseguir un mayor conocimiento de la demanda de sus clientes así como de los índices de satisfacción. Una evaluación periódica y metodológica de los avances tecnológicos es importante y está relacionado con la satisfacción del usuario y las determinantes para su éxito, así también con un buen clima laboral.

La Facultad de Odontología de la USMP tiene la misión de formar profesionales competitivos con sólidos valores humanos, éticos y morales, proyecta una acción a la comunidad, propiciando la vocación de servicio y promoviendo el trabajo en equipo entre estudiantes, profesores y personal administrativo.

El Posgrado de Odontología posee una amplia trayectoria con una favorable calidad de enseñanza gracias a una plana docente de excelencia, ya que cuenta con una buena preparación y muchos de ellos realizan intercambios nacionales e internacionales. Asimismo, los docentes están en constante actualización basada en la evidencia científica.

Conviene indicar que este Posgrado congrega diferentes especialidades como carielogía y endodoncia, odontopediatría, ortodoncia y ortopedia maxilar, rehabilitación oral, radiología bucal y máxilofacial, mientras que en el área de maestrías se encuentra periodoncia y odontología.

El acceso a la sede, de estudiantes, docentes y pacientes, es asequible, ya que se encuentra en un lugar céntrico; lo que se corrobora por la alta demanda de pacientes para las diferentes especialidades.

El problema principal lo enunciamos con la siguiente pregunta: ¿cuál es la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016?

El objetivo general consiste en evaluar la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016.

Este estudio ha contribuido al conocimiento de la comunidad universitaria de especialidades o maestrías similares, a la gestión de calidad en Servicios Odontológicos y ha permitido orientar la mejora de calidad en odontología.

Evaluar la calidad en el Servicio de Odontología fue de suma importancia ya que sus resultados beneficiaron a los pacientes y a posgrados similares.

La información recogida sirvió para el análisis, evaluación de la situación y la toma de decisiones, para reajustar y proponer cambios de diversa índole replanteando los procesos, estándares y normas, realizar el seguimiento, supervisión y control para aumentar los conocimientos sobre gestión de calidad en los servicios odontológicos.

Aporta a la teoría y permite cotejar y resolver problemas relacionados con el área administrativa, con pacientes y operaciones universitarias. Por último, sirvió de incentivo a nuevas investigaciones referidas a la calidad de atención de los usuarios externos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

I.1 Antecedentes de la investigación

La tesis de Luis Berny Torres sobre la calidad de atención en la clínica central de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de San Marcos utilizó el cuestionario Servqual para una muestra de 100 pacientes atendidos por los operadores de 3°, 4° y 5° año a pacientes entre las edades de 18 a 78 años divididos en tres grupos etéreos predominando edades entre 31 y 60 años. Se observó que el porcentaje de sexo femenino fue ligeramente mayor con 53%.

En la atención predominaron pacientes con más de seis citas de tratamientos. Con referencia a las expectativas un 80% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con las características encuestadas que fueron: tangibilidad, confiabilidad, respuesta pronta, proyección de seguridad y empatía. Se utilizó la escala de Likert observándose que el 85,73% estuvo totalmente de acuerdo con las características interrogadas, seguido de un 14,10% que manifestaron estar de acuerdo y solo un 0,17% se encontró indiferente.

Entre las expectativas y percepciones-discrepancias 97% de los pacientes encuestados se encontraron insatisfechos con respecto a la calidad de atención percibida.¹

Un trabajo realizado por Agudelos, Valencia, Oullón, Betancur, Restrepo y Peláez evaluó la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS universitaria".

La investigación se desarrolló mediante encuestas a 98 estudiantes seleccionados por conveniencia sobre aspectos como el trato del personal, la eficacia en la atención recibida, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, opinión sobre las instalaciones, satisfacción global y se complementó con entrevistas semiestructuradas.

Se diseñó un instrumento del cual 1 a 3 se consideró como insatisfecho; de 4 a 6 medianamente satisfecho, 7 a 9 satisfecho y 10 muy satisfecho con un análisis bivariado y pruebas tipo chi cuadrado de Pearson. Se encontró una alta satisfacción global con un 95,9% (promedio de las variables por encima de 7 y alta satisfacción por encima del 50%).

Las puntuaciones más altas fueron obtenidas por el trato del odontólogo paciente, opinión sobre las instalaciones y la confianza brindada por el profesional. En cuanto a las calificaciones más bajas, las obtuvieron el tiempo para la primera cita y el tiempo de espera para la atención.²

Un estudio realizado por Morales, Priego y Ávalos evaluó los aspectos técnico-afectivos de la práctica odontológica valoradas por el usuario en el proceso de atención con 104 usuarios utilizando un muestreo aleatorio simple y un instrumento validado mediante el índice de Cronbach. Se evaluó las variables de respeto, equidad, imagen, accesibilidad, competencia profesional y resultados.

Un 24% estuvo de acuerdo con el trato personal recibido. En cuanto a la equidad, 33,6% percibió que se concede importancia al tratamiento; la imagen profesional fue favorable en un 22,11%; con relación a la accesibilidad, 27,8% consideró accesible el costo de la consulta y, por último, un 31,7% de los usuarios estimó que le resolvieron su problema de salud bucal.³

Una tesis realizada por Salazar sobre la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana con una población muestral total de 60 pacientes.

Se utilizó la escala servqual adaptada al ámbito odontológico, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la clínica dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.

En la clínica dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad alcanzaron los puntajes más altos.⁴

La tesis de Gil y Montenegro sobre calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada estableció que los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios de odontología.

Se evaluaron las instalaciones físicas, equipos, trato humano, oportunidad y percepción de la calidad. Uno de los resultados relevantes es la satisfacción manifestada por los usuarios en relación al trato humano y la expresión de no satisfacción en lo referido a las instalaciones físicas, equipos e insumos.

Por último, se evidenció una deficiente condición en la capacidad instalada considerando los parámetros ordenados por la normatividad. Esta infraestructura no se encuentra apta para conceder la calidad de tratamiento que corresponde a un usuario de salud.⁵

Araya C, Bustos, Castillo, Olivar y Araya J., evaluaron la determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles en el cual utilizaron la escala SERVPERF con una escala 1 a 7 siendo este último lo mejor, con una muestra de 405 personas.

Presentó mayor valoración el aspecto de pulcritud y limpieza del consultorio con un 6,45. Respecto al criterio de fiabilidad o confianza presento 6,84 y el no respeto por las horas predeterminadas fue de 5,02 y presento 5,54 en cuanto al conocimiento que inspiran los integrantes del consultorio y la atención otorgada le da seguridad.⁶

I.2 Bases teóricas

El concepto de calidad varía dependiendo de la amplitud con el que es enfocado. Por esta razón, encontramos diversas definiciones:

-Según Feigenbaum, la calidad del producto y servicio se define como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio es usado para satisfacer las esperanzas del cliente.¹

-Según Berry *et al.*, la calidad de servicios consiste en “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “solo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador”¹

-Según Donabedian, “la definición de calidad podría ser lo que cada uno quiere que sea”.¹

Con la finalidad de uniformizar los criterios de calidad se ha creado la International Organization for Standardization, que es una organización que emite normas técnicas: International Standard ISO-9000. En su norma 8420 ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.¹

La calidad en odontología ha cobrado cada vez más interés en instituciones tanto públicas como privadas. Existen determinantes de la calidad que se enfocan más hacia los usuarios para ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Tomando en cuenta que no es un producto físico, ya que es intangible, basándose en interacciones humanas y pudiendo dejar sensaciones agradables o desagradables que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción del usuario.²

Conviene indicar que la odontología cuenta con diferentes especialidades como cariológia y endodoncia, odontopediatría, ortodoncia y ortopedia maxilar, rehabilitación oral, radiología bucal y máxilofacial, mientras que, en el área de maestrías se encuentra periodoncia y odontología.¹¹ Sin embargo, el nombre de las especialidades y maestrías varía entre las universidades.

La idea básica para entender la palabra calidad debe ser el de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. La calidad de un producto o servicio es

satisfactoria cuando responde a la necesidad del mismo usuario, es decir, es lo que esperaba o más.⁷

Hodson en el año 2001 sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados. Sin embargo los dos que se utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto” y que “La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias”.⁷

El concepto de satisfacción ha ido mejorando a través de los años ya que, presenta elementos más claros respecto a la calidad percibida por el usuario. Estos dos conceptos están altamente relacionados.⁸

La satisfacción contiene componentes cognitivos, afectivos y presenta una evaluación del consumidor respecto de una transacción específica y una experiencia de consumo. Se considera como una evaluación susceptible a ser cambiada. Mientras que la calidad percibida representa un juicio más global, y se da a largo plazo.⁸

Los juicios sobre la calidad percibida se basan en dimensiones y atributos específicos. Sin embargo, los juicios en la satisfacción pueden venir determinados por las dimensiones de calidad y otras no relacionados a la calidad.⁸

Existe un factor denominado “calidad subjetiva” que engloba los aspectos relacionados con la amabilidad, empatía o si al paciente le pareció adecuado el tiempo de consulta o tratamiento.⁹

Una clínica odontológica debe tener como marco una integralidad que cumple varias funciones:

- Una función social: Con la responsabilidad del mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias que influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.

- Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud: El paciente generalmente tiene experiencias positivas de la salud y un alto nivel de satisfacción con una buena atención odontológica.

-Una función terapéutica: un paciente satisfecho con la atención odontológica presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de confianza en el criterio y actividad del profesional. Sin embargo, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia el resultado de la atención.¹⁰

Realizar una evaluación permite conocer qué aspectos están fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar mejor atención.¹⁰

Blumenthal, en 1996, manifestó que la calidad técnica de la atención tiene dos dimensiones: Lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada.

La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional de salud en este caso el odontólogo tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad).

Considera que la calidad de la interacción entre el odontólogo y el paciente depende de varios elementos en su relación como la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente preocupándose por el con empatía, tacto y sensibilidad.¹⁰

El enfoque planteado por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta tres componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.

La estructura se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones, las normas y reglamentos, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye los insumos o entrada. Principalmente se refiere al conjunto de características

o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal.¹⁰

El proceso se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención odontológica y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud sino también las que pueden desplegar los propios pacientes.¹⁰

Los resultados aluden, en última instancia, a la consecuencia que tiene el proceso de atención odontológica con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño del profesional.¹⁰

La evaluación de la calidad debe construirse a partir de un cuerpo de conocimientos sobre las relaciones que existen entre estructura, proceso y resultados.¹⁰

El servicio se refiere al conjunto de actividades que busca responder las necesidades de un cliente o usuario. Estos son de vital importancia debido a que ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes, y son un determinante esencial a la calidad de vida.⁷

Stanton *et al.*, el 2004, plantearon la existencia de cuatro características que diferencian a los servicios de los bienes:

-Intangibilidad: Los servicios son intangibles por ello, es imposible que los usuarios prospectos prueben un servicio antes de comprarlo.

-Inseparabilidad: No se pueden separar a los servicios de su creador o vendedor. Es más, muchos servicios se crean, se dan y se consumen simultáneamente.

-Heterogeneidad: Para una empresa es casi imposible estandarizar un producto. Cada unidad de servicio es diferente de la otra de mismo servicio, debido al factor humano en la producción y la entrega.

-Carácter perecedero: La calidad existente no se puede guardar o mandar a inventario para uso futuro.⁷

Los servicios de salud, donde los aspectos de calidad, efectividad, oportunidad y eficiencia pueden influenciar en la decisión de compra o consumo.

La percepción y expectativas de un servicio cambian de generación en generación, por ello es necesario conocer las nuevas tendencias, necesidades e intereses de los usuarios odontólogos, con el propósito de identificar las debilidades que se presentan en el proceso y establecer estrategias, como el identificar las competencias que debe desarrollar el profesional.

El modelo de atención en salud articula las acciones de prevención y promoción de la salud en atención primaria que se debe tener en cuenta la integralidad, equidad, participación, eficacia y costo.

Este modelo tiene a las personas como su eje de intervención y desarrolla sus prestaciones desde los criterios de oportunidad y complejidad creciente. El enfoque de personalizar la atención permite generar fuertes vínculos entre el odontólogo y sus pacientes.

Las prestaciones de servicios odontológicos se dan según la complejidad del caso, necesitando a los especialistas como es el caso de los especialistas en carieología y endodoncia.⁵

El interés por aplicar en el área de salud criterios empresariales tales como calidad total, mejora continua, eficacia y eficiencia es muy importante. Actualmente se ha entrado en una fase cada vez más acelerada de modernización de la gestión de la salud y hay una gran avidez en las instituciones de salud por aprender de la gerencia privada y por aplicar sus herramientas.⁵

La gestión de la calidad de salud implica los resultados de la atención, medida como la mejoría esperada en la salud, que es atribuible a la atención misma,¹⁰ y se considera compleja, porque no existen aún consensos claros y precisos para estimarlos.⁶

I.3 Definición de términos básicos

- **Calidad de atención:** Paciente que acude a la Clínica especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres: es la interpretación por parte del paciente y estudiantes con respecto al servicio que se le brinda.
- **Estructura:** Referido a la organización de la clínica y ambientes.
- **Procesos:** Corresponde al contenido de la atención y la forma como es ejecutada dicha atención
- **Resultados:** Son el impacto logrado con la atención para el bienestar de los usuarios, así como la satisfacción por los servicios prestados.
- Tiempo de atención:** Lapso en el que el alumno se demora en realizarle a su paciente el tratamiento de endodoncia.
- Tiempo de espera:** Promedio de minutos que transcurren antes de que el usuario externo sea atendido.
- Alumno de posgrado:** Estudiante con el título de cirujano dentista cursando la especialidad de carielogía y endodoncia.
- Confiabilidad:** Cumplimiento de lo ofrecido como un servicio eficiente, con materiales y precios justos.
- Responsabilidad:** Buena voluntad para ayudar a sus pacientes y brindar un buen servicio.
- Seguridad:** Ofrecimiento de un buen servicio confiable basado en los conocimientos adecuados y exigencias de los usuarios externos.
- Empatía:** Trabajo personal y amigable entre pacientes, alumno y docente.
- Bienes tangibles:** Identifica la infraestructura, señalización y distribución de los ambientes¹
- Atención personalizada:** Cada alumno del posgrado atiende a un paciente el tiempo que requiera en realizarle el tratamiento de endodoncia.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

II.1 Tipo de investigación y diseño de la investigación

El enfoque del estudio fue cualicuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental.

Estudio cuantitativo; descriptivo, se detalla una sola variable, la calidad en la atención; transversal, se midió la variable una sola vez, en abril del 2016; prospectivo, la data se organizó luego; la estadística descriptiva fue de medidas de tendencia central y de dispersión.

II.2 Diseño muestral

Población de estudio: La población universo fue todos los pacientes que acudieron al Posgrado de Cariología y Endodoncia de la Clínica Especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres durante el semestre 2016 I.

Muestra

Fue de 100 pacientes. El cálculo del tamaño se realizó con un nivel de confianza del 95%. Precisión de 5% y una proporción esperada de 50%.

Muestreo

Todos los pacientes que acudieron en el turno de la mañana y tarde en el mes de abril del 2016. La selección fue no probabilística por cuotas hasta completar el tamaño de la muestra. Los criterios de inclusión y exclusión son los siguientes:

a) Criterios de inclusión

- Paciente mayor de 18 años que acude a la Clínica Especializada en Odontología de la Universidad de San Martín de Porres.
- El paciente con, por lo menos, una cita cumplida en el momento de la encuesta.
- El paciente atendido por la especialidad de carielogia y endodoncia.

b) Criterios de exclusión

Paciente:

- Que manifestó su deseo de no participar
- Que fue atendido por pregrado
- Cuyo estudiante financie su tratamiento
- Con discapacidad intelectual
- Con trastornos mentales mayores: esquizofrénico, depresivo o bipolar
- Que se atiendan en el mismo periodo en otra clínica o centro odontológico.

II.3 Características de la institución

El Posgrado de Cariología y Endodoncia de la Universidad de San Martín de Porres forma cirujanos dentistas competitivos con sólida preparación científica, académica, humanística y ética. Además, de brindar un sólido sustento científico y tecnológico, de acuerdo a las normas y ética profesional.

II.4 Instrumento y procedimientos de recolección de datos

Para el estudio cuantitativo, los datos se recolectaron por medio de la encuesta Servqual, midiendo la percepción de los usuarios externos (pacientes) de acuerdo a las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; las cuales se midieron por medio de la escala de Likert. La toma de datos se realizó antes y después del tratamiento de endodoncia, durante el mes de abril los días lunes, miércoles y viernes en la tarde y martes, jueves y sábados en la mañana del año 2016.

Por otro lado se comparó lo referido a infraestructura con un check list de acuerdo a las medidas establecidas por el Ministerio de salud (MINSA) y las medidas que presento La Clínica especializada en Odontología de la USMP.

II.5 Procesamiento de datos y análisis de los datos

Para el procesamiento de los datos se utilizó el SPSS V.23. Al inicio se realizó una base de datos en Excel, teniendo en cuenta la matriz de codificación (variable: códigos/ resultados: códigos).

El control de calidad de la base de datos se verificó mediante revisión de la coherencia con las variables.

Como producto del procesamiento cuantitativo se obtuvo tablas, gráficos y pruebas estadísticas básicas de tendencia central.

II.6 Aspectos éticos

Se coordinó con el supervisor de la Clínica Especializada en Odontología de la USMP para la autorización de realizar encuestas, entrevistas a los usuarios externos e internos manteniendo confidencialidad de los datos y sin dañar la integridad de las personas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

La Clínica Especializada de Odontología cuenta con diferentes posgrados, entre ellos el de Cariología y Endodoncia, cuyo objetivo es la prevención, diagnóstico y tratamiento del complejo dentino pulpar, el cual se encuentra a cargo del Mtro. Esp. Hugo Percy García Rivera.

Esta Sección de Posgrado de la Facultad de Odontología inicio sus actividades en el año 2006 y actualmente cuenta con dos salas, 11 sillones dentales de uso exclusivo para la especialidad y un laboratorio de Rayos X. También cuenta con un área de recepción, diagnóstico, caja, proveeduría, y esterilización.

La Clínica se encuentra en Av. San Luis n° 1267 en el distrito de San Luis y posee una acreditación internacional de (Agencia para la calidad del sistema universitario de Galicia) ACSUG.

Tabla 1. Percepción de la calidad de atención en la especialidad de carielogia y endodoncia de la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

Percepción	Mínima	Media	Máximo
Confiabilidad	4,60	6,72	7,00
Responsabilidad	5,33	6,73	7,00
Seguridad	4,47	6,58	7,00
Empatía	6,00	6,76	7,00
Bienes tangibles	6,60	6,90	7,00

En la tabla 1, observamos los resultados de la encuesta de Servqual en el cual se obtuvo una media máxima de 6,90 de percepción de bienes tangibles y mínima de 6,58 correspondiente a la percepción de seguridad.

Tabla 2. Comparación entre el tamaño de las áreas de los ambientes según del área mínima establecido por el Minsa¹² en los ambientes de admisión, radiología, desinfección y esterilización con lo existente en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

AMBIENTE	ÁREA	MINSA	USMP
		ÁREA MÍNIMA (m ²)	ÁREA (m ²)
ADMISIÓN	Hall público	10.00	13.5
	Informes (1 modulo)	6.00	6.00
	Admisión y citas	6.00	6.00
	Cajas (1 módulo)	3.50	7.00
	Archivo de Historias Clínicas	9.00	46.00
	Referencias y contrarreferencia	9.00	19.5
	Servicios higiénicos personal Hombres	2.50	9.8
	Servicios higiénicos personal Mujeres	2.50	14.00
	Sala de espera	12.00	113
	Servicios higiénicos públicos discapacitados y/o gestantes	5.00	6.5
RADIOLOGÍA	Almacenamiento intermedio de residuos sólidos	4.00	4.25
	Sala de radiología convencional digital	20.00	37.00
	Entrega de resultados	6.00	8.14
DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN	Descontaminación y lavado	8.50	7.14
	Preparación y empaque	6.00	14.24
	Esterilización	6.50	14.24
	Almacenamiento de material esterilizado	8.50	10.24
	Acopio de residuos sólidos	6.00	4.25

En la tabla 2 se observa, según la norma técnica de salud, en la Resolución Ministerial del 29 de diciembre del 2015. N.º 113 – MINSA/DGIEM – V.01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención” dada por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) – Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento (DGIEM).¹²

De los tres uno de ellos no cumple de acuerdo a la norma. El área de desinfección y esterilización no cumple con el área mínima establecida de

acopio de residuos sólidos puesto que tiene 4,25m² lo que debería tener como área mínima es 6m² de los cuales le faltaría 1,75 m².

Tabla 3. Comparación entre requisitos y/o condiciones establecidas por el Minsa dentro de los ambientes de bioseguridad y protección contra las radiaciones y acceso sanitario con lo existente en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

AMBIENTE	REQUISITOS/CONDICIONES	MINSA	USMP
BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA LAS RADIACIONES	Certificación IPEN vigente (Instituto Peruano de Energía Nuclear)	Si	Si
	Protección de muros con baritina	Si	Si
	Señales de advertencia luminosa y señalización con símbolo de radio protección	Si	Si
	Fuentes de iluminación y de ventilación apropiadas (naturales o artificiales)	Si	Si
ACCESO	Lavadero	Si	Si
SANITARIO	Puntos de agua fría	Si	Si
	Desagüe para unidad dental	Si	Si
	Esterilizador con generador eléctrico de vapor de 20 litros	Si	80litos

En la tabla 3, se observa, según la norma técnica de salud¹² que sí cumple con los requisitos/condiciones en los ambientes de bioseguridad y protección contra radiaciones y en el ambiente de acceso sanitario (el Minsa toma como mínimo 1 esterilizador de 20 litros lo que la especialidad de Cariología y Endodoncia cuenta con tres esterilizadoras con generador eléctrico de vapor de 80 litros).

Tabla 4. Comparación de los requerimientos del mobiliario según la norma del Minsa con lo existente en la sala de atención de la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

AMBIENTES	MOBILIARIO/EQUIPOS	MINSA CANTIDAD	USMP CANTIDAD
SALA DE ATENCIÓN	Silla metálica giratoria rodable	1	2
	Teléfono de mesa uso general	1	1
	Televisor led Smart tv de 42" aproximadamente. Includo rack	1	1
	Computadora personal	1	1
	Cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal	1	0
	Destartarizador ultrasónico	1	1
	Escritorio estándar	1	1
	Lámpara fotocurable	1	1
	Cámara intraoral	1	0
	Computadora personal	1	1
	Mesa de acero inoxidable tipo mayo	1	0
	Mesa de uso múltiple de acero inoxidable de 90x45 cm	1	0
	Papelera metálica de piso	1	1
	Percha metálica de pared con 4 ganchos	1	0
	Refrigerador de 4 p3	1	1
	Silla metálica apilable	2	2
	Silla metálica giratoria rodable	1	1
	Teléfono IP de mesa uso general	1	1
	Unidad dental completa	1	1
	Lavamanos	1	1

En la tabla 4, se observa, según la norma técnica de salud¹² que sí cumple con los mobiliarios/equipos en la sala de atención. Sin embargo, no cuenta con cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal, puesto que solo posee cubo de desperdicios en cada unidad de plástico sin tapa y sin

pedal ni con cámara intraoral, pero presenta pantallas para cada unidad en las cuales se puede visualizar las radiografías ordenadas por DNI o apellido del paciente. Además, no cuenta con percha metálica de pared con cuatro ganchos, ya que presenta armarios alrededor de toda la sala.

Tabla 5. Comparación si presenta los mobiliario/equipos necesarios establecidos por el Minsa en el área de radiología oral con lo existente en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

AMBIENTES	MOBILIARIO/EQUIPOS	MINSA CANTIDAD	USMP CANTIDAD
ÁREA DE RADIOLOGIA ORAL	Computadora personal	1	3
	Cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal	1	0
	Equipo de rayos x dental rodable digital	1	1
	Escritorio estándar	1	1
	Monitor led 32" full hd	1	3
	Papelera metálica de piso	1	1
	Silla metálica aplicable	1	1
	Teléfono IP de mesa uso general	1	1
	Personal cuenta con dosímetros personales	1	1
	Protección radiológica de paciente personal	1	3
	Reveladora de placas	1	3

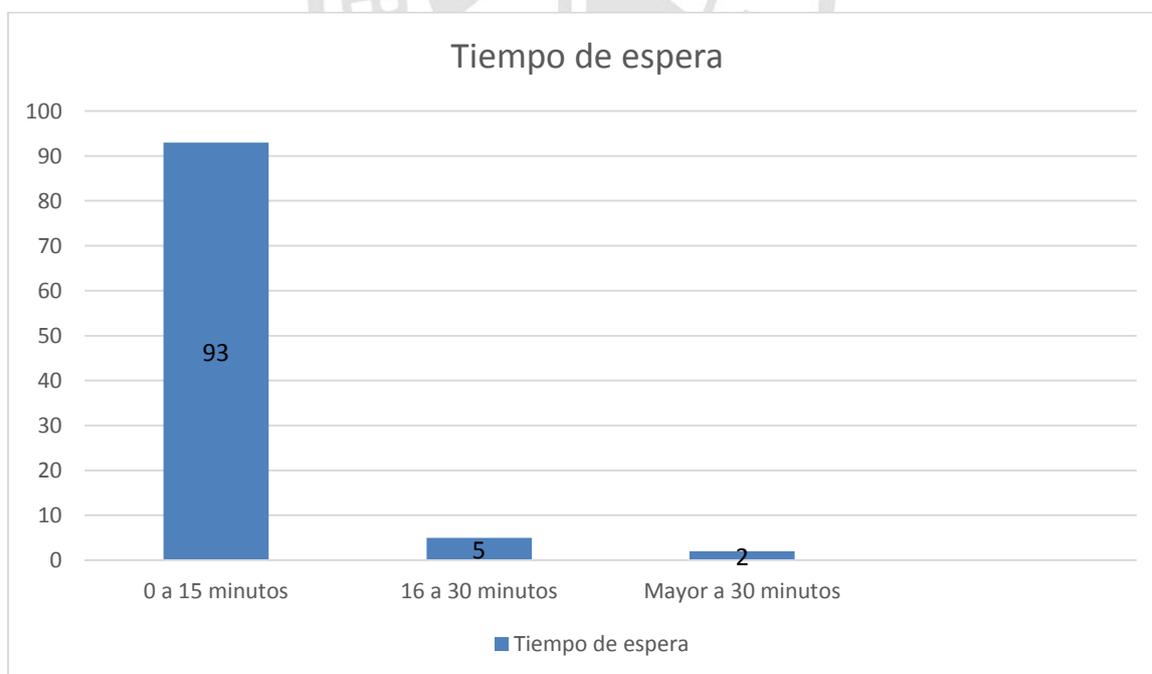
En la tabla 5, se observa, según la norma técnica de salud¹² si cumple con los mobiliarios/equipos en la sala de radiología donde se atiende a los pacientes. Sin embargo, no presenta cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal pero sí, sin pedal, pero de plástico. En lo que se refiere a computadoras personales, presenta tres, así como protección para la toma de radiografías periapicales, panorámicas y tomografía computarizada. Por otro lado, cuenta con tres reveladoras de placa radiográficas y equipo de Radiovisiografo (RVG).

Tabla 6. Disponibilidad de recursos humanos dado por los cuatro ciclos académicos en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016

Ciclo	n°	Porcentaje (%)
I	2	12,5
II	6	37,5
III	1	6,25
IV	7	43,75
Total	16	10

En la tabla 6, se observa que el posgrado cuenta con 16 alumnos, distribuidos en cuatro ciclos académicos y con 10 docentes con turnos de lunes a sábados en las mañanas, los días martes, jueves y sábados; y, en las tardes, lunes, miércoles y viernes.

Gráfico 1. Tiempo de espera de los usuarios externos antes de ser atendidos por los alumnos en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016



En el gráfico 1, se muestra el tiempo que esperaron los pacientes antes de ser atendidos. Un 93% espero de 0 a 15 minutos; 5%, de 16 a 30 y 2%, un tiempo mayor a 30 minutos.

Gráfico 2. Tiempo de atención al realizarle el tratamiento de endodoncia por los alumnos en la Clínica especializada en Odontología de la USMP. Lima. 2016



En el Gráfico 2, se observa el tiempo de atención para realizarle un tratamiento de endodoncia. Un 4% fue atendido un tiempo menor a 60 minutos; 8%, entre 60 y 180; 88%, un tiempo mayor a 180 minutos.

Un 99% de los pacientes solucionó su problema de presencia de dolor o molestias en la pieza tratada con endodoncia y un 1%, no.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La infraestructura y equipamiento son fundamentales para la prestación de un servicio de odontología con calidad. En el presente estudio, se ha comparado los valores de la Universidad de San Martín de Porres con los requisitos legales de la norma técnica de salud N.º 113 – MINS/DGIEM – V.01 que establece las medidas de “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención”, expedida por el Ministerio de Salud del Perú (MINS) – DGIEM¹² que cumple con el área mínima establecida en los ambientes de admisión, radiología, desinfección y esterilización del Servicio de la Especialidad de Cariología y Endodoncia de la USMP.

Sin embargo, el ambiente de desinfección y esterilización del área de acopio de residuos sólidos debería tener 6 m² para cumplir con los estándares establecidos y, según Coronado, Sotelo y Chávez se evitaría la congestión de desechos y posible contaminación de los diferentes materiales.¹⁴

De acuerdo con la norma técnica de salud N.º 113 – MINS/DGIEM – V.01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención”¹² el servicio de posgrado cumple con los requisitos/condiciones para los ambientes de bioseguridad y protección contra radiaciones y en el de acceso sanitario; el cual, según el Minsa requiere como mínimo un esterilizador de 20 litros, y la especialidad de cariolgia y endodoncia cuenta con más insumos que lo requerido, por el Ministerio de Sanidad y Consumo del Instituto Nacional de Salud¹⁵ para acelerar el proceso de esterilización.

Estudios realizados en otros países, han demostrado la importancia de contar con la norma de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) de Brasil¹³ el que determina que la distancia mínima entre unidades dentales en los laterales es de un metro una de otra, lo que sí se cumple en la Clínica Especializada en Odontología de la USMP; ya que se encontró una distancia de 1,20 cm separad por un vidrio transparente, que según León, minimiza una posible contaminación y permite la circulación de profesionales¹³, tanto en la

sala 05 y 06 de la especialidad de carielogia y endodoncia que cuenta con un total de 11 unidades dentales.

De acuerdo con los requisitos de equipamiento del Minsa¹² es fundamental que el Servicio de Posgrado cuente con cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal, puesto que debería tomarse en cuenta por normas de bioseguridad. La especialidad tampoco cuenta con cámara intraoral, que según Espinoza¹⁶ es necesaria para facilitar el diagnóstico y permitir visualizar el desarrollo del trabajo que se realiza mejorando la relación odontólogo – paciente.

Los recursos humanos, según los indicadores de gestión de comisión nacional de evaluación y acreditación universitaria (CONEAU)¹⁷ si tienen la cantidad requerida de recursos humanos, en ambas salas de atención porque se dispone de un máximo de 11 alumnos por turno con un total de 10 docentes.

De este modo se cumple con una atención personalizada en los turnos de lunes a sábados en las mañanas los días martes, jueves y sábados; y en las tardes, los días lunes, miércoles y viernes, puesto que, según el CONEAU¹⁷, las funciones de cada docente se encuentran definidas y asignadas para la formación de cada alumno.

Respecto al tiempo de espera, antes de ser atendidos, según Quiroga y Soria¹⁸ cumple con lo establecido, menor a 15 minutos, lo cual beneficia a los pacientes evitando alguna molestia o fastidio, siempre tomando en cuenta que la atención demanda mayor tiempo en el servicio de odontología.¹⁸

Referido al tiempo de atención para realizar un tratamiento de endodoncia, no existe una norma establecida, en algunos casos, el tiempo promedio es más de tres horas; pese a ello, los pacientes se sintieron satisfechos lo que concuerda con el 90,8% reportado por Agudelo.²

Los resultados encontrados en la encuesta Servqual en la percepción del usuario externo de acuerdo a confiabilidad, responsabilidad, seguridad,

empatía y bienes tangibles según la escala de Likert dio un puntaje 7 que sugiere una consideración extremadamente buena en donde el mayor porcentaje lo obtuvo bienes tangibles, y el menor seguridad, lo que concuerda con Agudelo² quien encontró una alta satisfacción global; por ello, es importante brindar un servicio de calidad².

Un 99% de los pacientes solucionó su problema de presencia de dolor o molestia. Estos resultados no concuerdan con la investigación efectuada por Morales³ (solo a un 31,7%), lo que representa un gran beneficio para los pacientes.



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.1 Conclusiones

La calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Servqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

La clínica especializada en Odontología cumple con los estándares establecidos por la norma sobre infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, en los diferentes ambientes: admisión, radiología, sala de espera, de atención y esterilización.

El Servicio de Posgrado brinda cumple con una atención adecuada, de acuerdo con el ratio de estudiantes y capacidad del campo clínico.

El tiempo de espera está dentro de los parámetros establecidos (menor a 15 minutos); no obstante el tiempo de atención fue en un lapso mayor a tres horas pese a ello, los pacientes se sintieron satisfechos.

El nivel de bienestar es alto, logrando la solución de los problemas de los usuarios externos, puesto que la gran mayoría de los pacientes manifestó su elevada satisfacción por el servicio recibido y enfatizó que al término del tratamiento se retiraron con ausencia de dolor.

V.2 Recomendaciones

Es importante mantener un monitoreo de la satisfacción de los pacientes para mantener la calidad de atención.

Mejorar la gestión de residuos sólidos mediante la dotación de todos los equipos considerados en la norma del Minsa para reducir eventos vinculados a problemas de bioseguridad.

Mantener el número de docentes, para continuar brindando tratamientos personalizados.

Seguir atendiendo al paciente dentro del tiempo de tolerancia establecido, y brindarle una atención en un lapso adecuado, para que los alumnos puedan atender un número mayor de pacientes y así cumplan satisfactoriamente con su record como especialidad por semestre académico.

Conservar la buena calidad de atención en el posgrado de la especialidad manteniendo la excelencia para que los pacientes se retiren con un nivel alto de satisfacción y sin molestias en piezas tratadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernuy LA. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2005 [citado 20 May 2015]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/bernuy_tl.pdf
2. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del Servicio odontológico de la Institución presentadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq 2008;19(2)13-23.
3. Morales MH, Priego HR, Ávalos MI. Aspectos técnico-afectivos de la práctica odontológica, valorados por el usuario en el proceso de atención. Quint Roo [Internet]. 2013 [citado 20 May 2015] Disponible en: <http://www.salud.groo.gob.mx/revista/revistas/24/2.pdf>
4. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. UPCH [Internet]. 2006. [citado 20 May 2015]. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
5. Gil CG, Montenegro HS. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada. Cartagena. 2012. [citado 20 May 2015]. Disponible en: <http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/289/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20ODONTOLOG%20C3%8DA%20EN%20LA%20ESE%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20TURBACO%20DURANTE%20EL%20SEGUNDO%20TRIME.pdf>
6. Araya C, Bustos A, Castillo F, Oliva P y Araya. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Int. J. Odontostomat. 6(3):549-354, 2012 [Internet]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2012000300018&script=sci_arttext
7. Mejías A, Teixeira J, Rodríguez J, Arzola M. Evaluación de la calidad de los servicios universitarios no académicos en una universidad Venezolana. LACCEI [Internet]. 2010 [citado 20 May 2015];1(4):1-9. Disponible en:

http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf

8. Pezoa M. Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. Super Inten Salud [Internet] 2010 [citado 20 May 2015] Disponible en:
http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/569/articles-7318_recurso_1.pdf
9. Gil H, Montenegro H. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a la satisfacción del usuario y capacidad instalada. UPCT [Internet]. 2012. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://190.25.234.130:8080/jspui/bitstream/11227/289/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20ODONTOLOG%20C3%8DA%20EN%20LA%20ESE%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20TURBACO%20DURANTE%20EL%20SEGUNDO%20TRIME.pdf>
10. Cabello E, Chirino J. Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual modificadas para medir la satisfacción de usuarios externo en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
11. Usmp.edu [Internet]. Lima [Citado 8 Jun 2015]. Disponible en:
<http://www.usmp.edu.pe/odonto/clinica/index.php?pag=inicio>
12. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención”. Perú: 2015
13. León N. Consideraciones de seguridad en el diseño de un consultorio Odontológico. Venezuela. Acta Odontológica. [Internet] 2009 [citado 22 Jun 2016], 3(47). Disponible en:
<http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/3/pdf/art5.pdf>
14. Coronado O, Sotelo H, Chávez A. Diseño y proyección logística de un centro de acopio y manejo de residuos sólidos para el relleno sanitario Doña Juana. Colombia. [citado 3 de Jun 2016] Disponible en:
http://www.umng.edu.co/documents/10162/745280/V3N1_3.pdf
15. Instituto Nacional de Salud. Manual de gestión de los procesos de esterilización y desinfección del material sanitario. España 1999 [citado 3 de Jun 2016]. Disponible en:

http://www.ingesa.msc.es/estadEstudios/documPublica/internet/pdf/Manual_esteriliza_material.pdf

16. Espinoza N. Equipos de alta tecnología en imágenes digital y su aplicación en la odontología. Scielo [Internet]. 2005 [citado 3 de Jun 3016]; 43(2):187-192. Disponible en:
http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652005000200015
17. Consejo de evaluación, acreditación y certificación de la calidad de la educación superior universitaria Coneau. Modelo de calidad para la acreditación de carreras universitarias y estándares para la carrera de educación. 2008 [citado 3 de Jun 3016]. Disponible en:
[file:///D:/Downloads/modelo calidad acreditacion universitaria%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/modelo%20calidad%20acreditacion%20universitaria%20(1).pdf)
18. Quiroga LE, Soria MA. La calidad de atención y la información son derechos del paciente. Scielo [Internet]. 2005 [citado 20 de May 3016]; 28(1):26-34. Disponible en:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-29662005000100006
19. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. España. 2008. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
20. Jacinto JL. 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. Perú. 2008. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/2228>
21. Coyago JP. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la universidad central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Ecuador. 2014. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2812/3/T-UCE-0015-70.pdf>
22. Hospital Universitario del Valle, HUV. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Colombia. 2010. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

23. Carrillo D, Romero Y. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del estado Mérida. 2005. Venezuela 2007; 2(45):1-9. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

http://www.actaodontologica.com/ediciones/2007/2/atencion_odontologica.asp

24. Jélvez A, Riquelme Y, Gómez N. Evaluación de la calidad de servicio en centro de salud familiar en Chile. Chile. 2010 [citado 20 May 2015]. Disponible en:

<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%209-2/marketing.pdf>

25. Soto MV. Análisis del grado de satisfacción de los usuarios del módulo de atención de consulta externa del servicio médica UV-FESAPAUV. México 2002. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

<http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31764/1/sotoolivares1d2.pdf>

26. Civera M. Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. España. 2008. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf?sequence=1>

27. López JE, Pilataxi S, Rodríguez LD, Velásquez AC, López MA, Martínez CM, Agudelo A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia. Colombia. 2013. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol12_n_24/estudios_7.pdf

28. Oliva P, Narváez CG, Buhning K. Investigación cualitativa en odontología, análisis narrativo de la evidencia existente. Chile. 2014;51(3):305-322. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072014000300007

29. Universidad del Valle. Medición de la satisfacción de usuarios universidad del Valle. Colombia. 2012. [citado 20 May 2015]. Disponible en:

http://gicuv.univalle.edu.co/03_revisi%03n_direcci%03n/revisi%03nNo5/documentos/5.%20Informe%20Satisfacci%03n%20-%20T%20E9cnico.pdf

30. Morales MH, Romeo H, Avalos MI. Percepci%03n y consumo de servicios de atenci%03n odontol%03gica en el municipio de Comalcalco, Tabasco. M%03xico. 2014; 2(2):48-53. [citado 20 May 2015]. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48735406004>
31. L%03pez AJ. Estudio de la satisfacci%03n del paciente en odontolog%03a mediante cuestionarios de salud: Adaptaci%03n al espa%03ol del cuestionario "Dental satisfaction questionnaire" [Tesis]. Valencia: Universidad de Valencia. Facultad de medicina y odontolog%03a; 2012
32. Bustamante WE. Dimensiones del nivel de satisfacci%03n de pacientes atendidos en la cl%03nica odontol%03gica de una universidad de Chiclayo 2014. [Tesis]. Chiclayo. Universidad cat%03lica Santo Toribio de Mogrovejo. Facultad de odontolog%03a; 2015.
33. Alfaro AEC. Satisfacci%03n del paciente con la atenci%03n odontol%03gica en la cl%03nica estomatol%03gica de la universidad nacional de Trujillo 2013. [Tesis]. Chiclayo. Facultad de Estomatolog%03a; 2013
34. Lang JV. Percepci%03n del paciente que asiste a las cl%03nicas de la facultad de odontolog%03a de la universidad de San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atenci%03n odontol%03gica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo. [Tesis]. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de odontolog%03a; 2004.
35. Rodr%03guez MC. Factores que incluyen en la percepci%03n de la calidad de los usuarios externos de la cl%03nica de la facultad de odontolog%03a de la Universidad Mayor de San Marcos. [Tesis]. Lima. Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de Estomatolog%03a; 2012.
36. Vallejo MJ. Evaluaci%03n de la calidad de atenci%03n en el servicio de odontolog%03a por los clientes internos y externos en el %03rea de salud N-6 "La Libertad" perteneciente al distrito metropolitano de Quito durante los meses de abril, mayo y junio del 2013. [Tesis]. Quito. Universidad central del Ecuador. Facultad de ciencias m%03dicas; 2014.
37. Amyuling A. Calidad de servicios odontol%03gicos que se brinda a los pacientes de la cl%03nica integral de la Facultad Piloto de odontolog%03a del a%03o

2013. [Tesis] Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Facultad Piloto de odontología; 2014.
38. Morales SX. Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014. [Tesis] Quito. Universidad Central del Ecuador. Facultad de ciencias médicas; 2014.
39. Miranda JC, Guzmán R, Morales MF. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte sanitario [Internet]. 2014 [citado 07 Jun 2016]; 13(2): 207-215. Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/23>.
40. Araya C, Bustos A, Ulloa C, Araya J. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en pacientes sin discapacidad y discapacitados Talcahuano Chile. Odontoestomatológica [Internet] 2014 [citado 07 Jun 2016]; 16(23). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-3392014000100002&script=sci_arttext&lng=en
41. García C, Chenguayen M, Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados. MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim. Int. 2010 4(1): 7-13. [citado 20 May 2015] Disponible en: http://www.idefiperu.org/MPANRO4/41_P7-13%20Orig1Garcia.pdf

ANEXOS

Anexo 01: Escala de Likert

Para definir el nivel de expectativa y satisfacción se tomaran en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), que permitirán medir el nivel de actitud por cada una de las dimensiones de la escala de Servqual, siendo las puntuaciones:

- 1 Extremadamente malo
- 2 Muy malo
- 3 Malo
- 4 Regular
- 5 Bueno
- 6 Muy bueno
- 7 Extremadamente bueno



Anexo 02: Consentimiento informado

El presente cuestionario pretende obtener información sobre la calidad de atención en el servicio de odontología de la USMP, para ello requerimos de su colaboración respondiendo el cuestionario de forma anónima, la información será utilizada para efectos de la realización de una tesis para optar por el grado de maestra. El cuestionario está previsto para una duración aproximada de minutos, contéstelo con la mayor seriedad posible. Recuerde que todas las preguntas deben ser respondidas

Atentamente,

CD. Esp. Cybill Chavez Rivas



Anexo 03: Encuesta Servqual

N.º Encuesta: _____

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES LIMA 2016

Fecha: __/__/__ Hora de inicio: _____ Hora final: _____

Estimado usuario(a), estoy interesada en conocer su opinión sobre la calidad de atención en la especialidad de carielogia y endodoncia.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradezco su participación.

Datos generales del encuestado:

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. Edad | 18 a 29 años
30 a 59 años
>60 años |
| 2. Sexo | Masculino
Femenino |
| 3. Nivel de estudio | Analfabeto
Primaria
Secundaria
Superior técnico
Superior universitario |
| 4. Tiempo de espera | 0 a 15 minutos
16-30 minutos
>30minutos |

Evaluación de las percepciones sobre calidad de servicios

1. Instrucciones

Piense en como lo hace la Clínica especializada en odontología USMP cuando se trata de brindar servicios de la especialidad de carielogía y endodoncia e identifique su percepción en cada pregunta del cuestionario

Por favor, indique el grado que usted piensa respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados. Si usted siente que la característica no es totalmente satisfecha, encierre el número 1. Si cree que la característica es absolutamente satisfecha por la organización en estudio, encierre el número 7. Si su decisión no es definida, encierre uno de los números intermedios.

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

2. Cuestionario sobre percepciones

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de confiabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Cuando la Clínica especializada en Odontología USMP promete algo en un tiempo determinado, lo cumple							
2	Cuando Ud. Tiene un problema, la Clínica especializada en Odontología USMP muestra sincero interés por resolverlo.							
3	La Clínica especializada en Odontología USMP desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez							
4	La Clínica especializada en Odontología USMP proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo							
5	La Clínica especializada en Odontología USMP mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se va a desempeñar los servicios							

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de responsabilidad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	Los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP le brinda el servicio con prontitud							
2	Los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP siempre se muestran dispuestos a ayudarlo							
3	Los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP nunca estas demasiado ocupados para no atenderlo							

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de seguridad								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	El comportamiento de los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP le inspira confianza							
2	Se siente seguro al realizar transacciones con la Clínica especializada en Odontología USMP							
3	Los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP lo tratan siempre con cortesía							
4	La Clínica especializada en Odontología USMP cuentan con el conocimiento para responder sus consultas							

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de empatía								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La Clínica especializada en Odontología USMP brinda atención individual							
2	Clínica especializada en Odontología USMP cuenta con doctores que le brindan atención personalizada							
3	La Clínica especializada en Odontología USMP se preocupa de cuidar los intereses de usted							
4	Los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP entienden sus necesidades específicas							

Declaraciones sobre las percepciones de la dimensión de bienes tangibles								
		Total desacuerdo				Total acuerdo		
		1	2	3	4	5	6	7
1	La apariencia de los equipos de la Clínica especializada en Odontología USMP es moderna							
2	Las instalaciones físicas de la Clínica especializada en Odontología USMP son visualmente atractivas							
3	La presentación de los doctores de la Clínica especializada en Odontología USMP es buena							
4	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la Clínica especializada en Odontología USMP son visualmente atractivos							
5	Los horarios de actividades de la Clínica especializada en Odontología USMP son convenientes							

ANEXO 4

Clínica 05 y 06 de atención de la especialidad de cariesología y endodoncia, de las cuales cuentan con 11 sillones dentales para cada uno de los alumnos de dicho posgrado con los horarios de lunes, miércoles y viernes en las tardes y martes, jueves y viernes en las mañanas.



Se observa la unidad dental con el uso de una pantalla, en la cual el alumno introduce el nombre o documento nacional de identidad (DNI) del paciente para observar sus radiografías y tomar una longitud aproximada de su pieza dental.



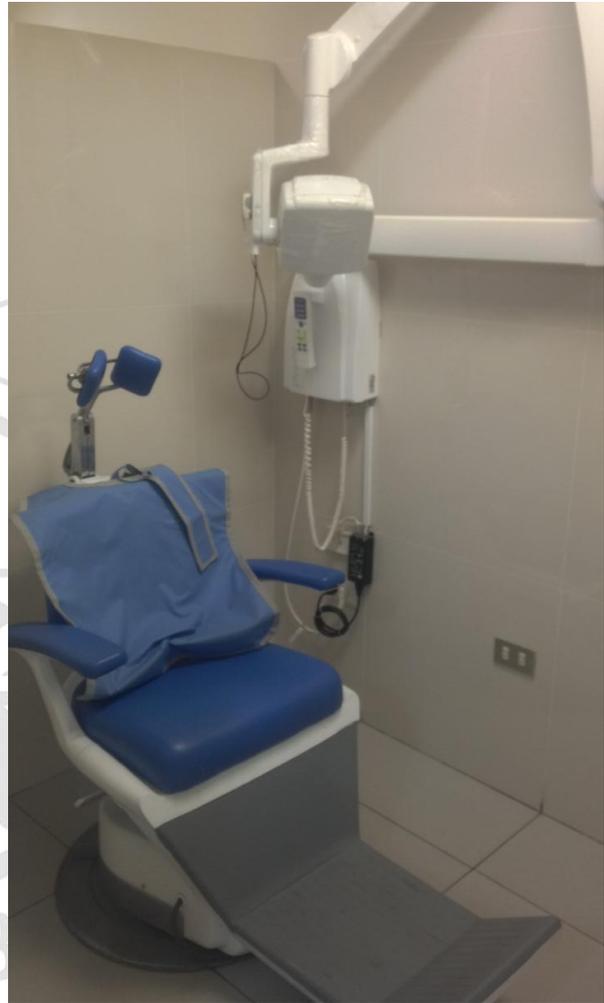
Se aprecia la mesa de trabajo, en la cual los instrumentos se encuentran estériles, la mesa de la unidad dental con barreras de protección, tomando en cuenta la bioseguridad, tanto para el alumno de la especialidad como para el paciente.



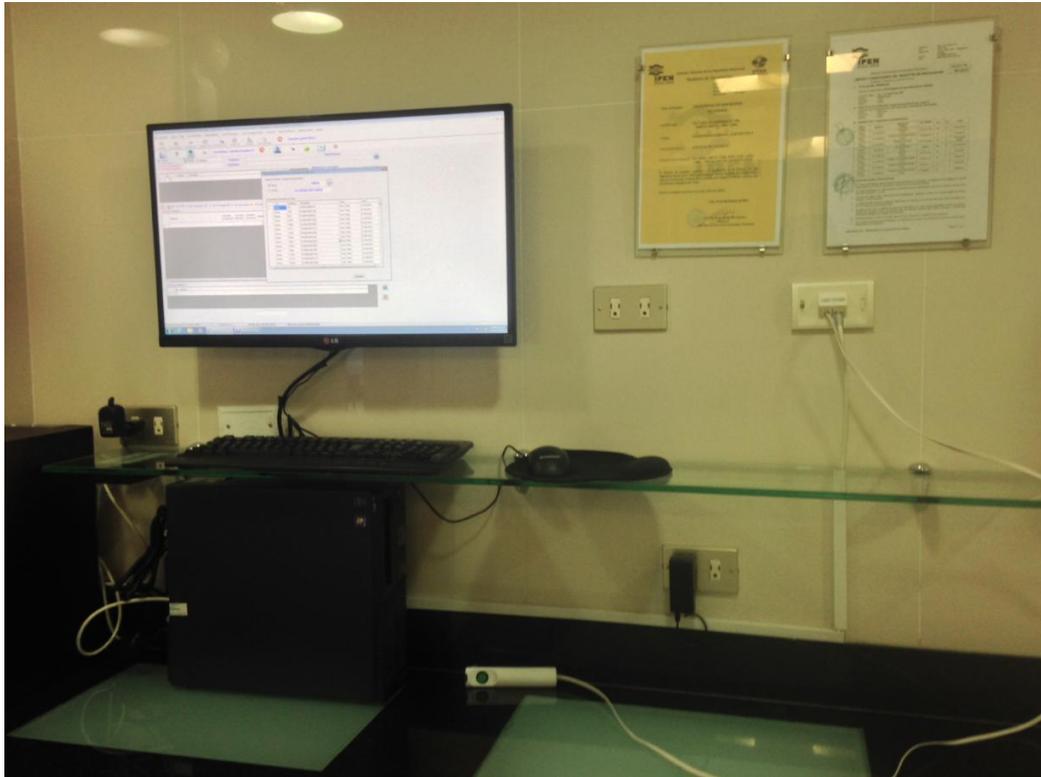
Se muestra, en el área de esterilización, dos de las esterilizadoras autoclave, en la cual al terminar el tratamiento endodóntico, el alumno envía sus cajas de instrumentos, previamente lavados, al área establecida.



Sala de radiología I, la cual se encuentra entre la 05 y 06, el alumno toma las radiografías necesarias, tanto la convencional como el uso de radiovisiógrafo (RVG).



Dentro de la sala I de Rayos X se encuentran 3 computadoras de uso exclusivo para visualizar las radiografías, con la supervisión de un docente encargado.



Se observa el área de proveeduría 1B, la que proporciona materiales por cada tratamiento. Para ello, es necesario llenar unas hojas pidiendo los materiales que se encuentran en una lista y requiere de la firma del docente para que sean entregados al alumno.



Se muestra la sala de espera, común a todas las especialidades para los pacientes que acuden al posgrado de lunes a sábado.

