



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
TESIS DE POSGRADO

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
CLÍNICA DENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
LOS ANDES 2018**

PRESENTADA POR
SHARON YANINA BAZÁN ABARCA

ASESOR
DR. CARLOS ALFONSO BADA MANCILLA

TESIS
PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD

LIMA – PERÚ
2019



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/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO
CLÍNICA DENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS
ANDES 2018**

**TESIS
PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

**PRESENTADA POR
SHARON YANINA BAZÁN ABARCA**

**ASESOR
DR. CARLOS ALFONSO BADA MANCILLA**

LIMA, PERÚ

2019

JURADO

Presidente: Paúl Fernando Cuellar Villanueva, magíster en Administración

Miembro: Cybill Andrea Chávez Rivas, maestra en Gerencia de Servicios de Salud

Miembro: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, maestro en *Executive Master of Business Administration* (MBA)

A Dios, porque gracias a su bendición me permite seguir progresando y así alcanzar cada una de mis metas.

A mis queridos padres, Daniel y Cipriana, por guiarme y enseñarme los deseos de superación y a mi hermano, Danny, por su ayuda constante.

Con mucho cariño a mis docentes, quienes me guiaron y acompañaron para realizar esta labor.

AGRADECIMIENTOS

Al doctor, Carlos Alfonso Bada Mancilla, doctor en medicina, por su ayuda en el asesoramiento y desarrollo de la tesis.

Al doctor, Francisco Gabriel Niezen Matos, metodólogo y director del grupo de investigación, por la ayuda en la corrección y sugerencias de la tesis.

A la doctora, Martha Cecilia Rodríguez Vargas, cirujano dentista, por su apoyo en el procesamiento de datos.

Al maestro, Uriel Carrión Herrera, cirujano dentista y director de la Facultad de Odontología de la Universidad Tecnológica de los Andes, por facilitarme la Clínica Dental y desarrollar la tesis.

A la magíster, Doris Medina Escobar, integrante del grupo de tesis por su apoyo en el desarrollo y corrección de estilo de la tesis.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	18
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	30
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
FUENTES DE INFORMACIÓN	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Págs.
Tabla 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.	22
Tabla 2. Factores de la calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención Odontológica en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	22
Tabla 3. Identificación de factores de la calidad objetiva	23
Tabla 4. Identificación los factores de la calidad subjetiva	23
Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	24
Tabla 6. Recomendación de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	25
Tabla 7. Honorarios que fueron cobrados en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	25
Tabla 8. Conocimiento del operador o profesional que atiende en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	26
Tabla 9. Comparación entre el tamaño de las áreas de los ambientes según el área mínima establecido por el Minsa en los ambientes de admisión, radiología, desinfección y esterilización con lo existente en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	26
Tabla 10. 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 Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	27
Tabla 11: Comparación de los requerimientos del mobiliario según la norma del Minsa con lo existente en la sala de atención de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	28
Tabla 12: Comparación entre requisitos y/o condiciones establecidas por el Minsa de bioseguridad y barreras de protección en Odontología de los docentes y alumnos dentro de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018	29

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.

Metodología: La investigación se aborda desde el enfoque cuantitativo, paradigma positivista y neopositivista. Además, fue un estudio básico o sustantivo, porque se recogieron datos de la realidad, con un diseño no experimental porque las variables no fueron manipuladas por el investigador y es transeccional dado que la información recibida por la Unidad de Análisis fue en un solo momento y con un nivel exploratorio-descriptivo, en virtud que se enmarca sobre un tema poco estudiado, donde los resultados contribuyen a obtener una visión aproximada del objeto de estudio. Se tomó en cuenta los usuarios que acudieron durante el mes de junio de 2018, la muestra fue de 95 usuarios externos. Los instrumentos para la recolección de datos fueron listas de cotejo basadas en la norma de infraestructura y equipamiento de los establecimientos del primer nivel de atención y la norma técnica de bioseguridad en odontología, ambos del Ministerio de Salud del Perú. Se utilizó la encuesta de SERVQHOS y se procedió con la creación de una hoja de cálculo en el programa estadístico SPSS 23 versión en español y el programa del Microsoft Excel.

Resultados: Según la percepción de calidad de la clínica dental, se observó que 62,5% fue regular. Del mismo modo, el 25% lo percibe como bueno y un porcentaje pequeño de 12,5% como mala. La clínica dental sí cumple con los requerimientos normativos básicos sobre infraestructura y equipamiento para un establecimiento de salud de nivel I-3. Respecto a las normas técnicas de bioseguridad y barreras de protección, la clínica sí cumple con los requerimientos aplicables a un centro odontológico

Conclusiones: La calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta de Servqhos, es regular.

Palabras claves: Calidad de atención en salud, Calidad de atención en odontología, Calidad objetiva, Calidad Subjetiva, Bioseguridad, Satisfacción, Usuario externo.

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of attention to the external user in the Dental Clinic of the Technological University of the Andes 2018.

Methodology: Research is approached from the quantitative approach, positivist and neo-positivist paradigm. In addition, it was a basic or substantive study, because data were collected from reality, with a non-experimental design because the variables were not manipulated by the researcher and it is transectional since the information received by the Analysis Unit was in a single moment and with an exploratory-descriptive level, in virtue of which it is framed on a topic little studied, where the results contribute to obtain an approximate vision of the object of study. The users who attended during the month of June 2018 were taken into account, the sample was 95 external users. The instruments for data collection were checklists based on the infrastructure and equipment standard of the first-level care facilities and the technical norm of biosafety in dentistry, both of the Ministry of Health of Peru. The SERVQHOS survey was used and proceeded with the creation of a spreadsheet in the statistical program SPSS 23 Spanish version and the Microsoft Excel program.

Results: According to the perception of quality of the dental clinic, it was observed that 62.5% was regular. Similarly, 25% perceive it as good and a small percentage of 12.5% as bad. The dental clinic does comply with the basic regulatory requirements on infrastructure and equipment for a level I-3 health facility. Regarding the biosafety technical standards and protection barriers, the clinic does comply with the requirements applicable to a dental center

Conclusions: The quality of care in the dental clinic of the Technological University of the Andes, according to the Servqhos survey is regular.

Keywords: Quality of health care- Quality of care in dentistry. Objective quality- Subjective Quality- Biosecurity- Satisfaction- External user.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención al usuario externo son dos terminologías íntimamente conexas e importantes para cualquier empresa, organización e institución que conciba entre sus objetivos la calidad. En este sentido, es una filosofía de gestión entendida para toda organización, enfocada a la satisfacción de los usuarios y por ende en la mejora continua, permanente. Por tanto, el interés de innumerables estudios por emprender investigaciones dirigidas a la calidad de atención ha crecido sustancialmente, debido a la relevancia que subyace en el funcionamiento de cualquier organización.

A la luz de estas consideraciones, la calidad de atención se ha ocupado básicamente en cubrir las necesidades de los usuarios y por esta razón, implícitamente denota la satisfacción como resultado de un proceso permanente de simbiosis entre los conocimientos técnicos empleados y la experiencia, aunado a las expectativas y complacencia gestadas en los usuarios externos, en otras palabras, el cumplimiento de un requerimiento o deseo, logro de un fin deseado. Así pues, la satisfacción tácita en la calidad de atención brindada, deviene de la manera como el individuo aprecia subjetivamente un servicio, lo cual resulta de la formación técnica, social, laboral y profesional.

Partiendo de los supuestos anteriores, es imperativo ofrecer un servicio cónsono con las necesidades de los usuarios, cuya atención ofrecida por el trabajador debe dirigirse hacia la consolidación de destrezas y habilidades necesarias para el desenvolvimiento en el área de odontología a la cual compete su función, permitiendo transformarla de acuerdo a la realidad y las exigencias que la misma imponga. De allí, la necesidad de una transformación en el ámbito de la salud, cuyos trabajadores asuman el rol de investigadores comprometidos con la institución y por ende la satisfacción de los usuarios a fin de brindar una calidad de atención acorde a los requerimientos planteados.

El trabajador del área de odontología debe ser competente, descubrir la importancia de su misión como empleado público y comprometerse a su propia transformación, a la gestión de un servicio que implique partir de la reflexión y renovación de la práctica, que subyace en la preparación científica, así como el desarrollo de competencias técnicas, las cuales le permite adaptarse a los procesos de cambios generados en la sociedad actual. Entre tanto, la investigación representa una fuente

de conocimiento y de manera muy personal, (juicio de la autora), quizás es el único proceso que permite, a través de ella, obtener conocimientos, porque su sistematización al ser correctamente aplicada permite generar un conocimiento significativo y más aún si la investigación se aplica bajo los postulados del método científico, lo que la convierte en uno valedero dentro del campo de la ciencia.

Sobre la base de las ideas expuestas, la investigación ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor, cuya finalidad de esta, radica en el aporte científico del investigador. La situación problemática se ubica en la Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, provincia de Abancay, donde se hace visible la necesidad de determinar la calidad de atención al usuario externo. Esta problemática surge como inquietud de la investigadora por esclarecer la valoración de la calidad de atención recibida por los usuarios externos, a partir de una serie de elementos o procesos que definen la metodología empleada, cuya elección dependerá el éxito del trabajo de investigación, mostrados en sus resultados.

En un mundo cambiante como el nuestro, resulta viable y factible evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario, pues los estudios realizados en los últimos años así lo reseñan. Se ha considerado una serie de investigaciones o antecedentes concatenados con la presente pesquisa, aportes en el ámbito internacional y nacional. A continuación, se refieren algunas investigaciones culminadas que mantienen estrecha relación con el fenómeno de estudio a fin de hacer comparaciones y contraste mediante el desarrollo de la investigación:

En atención a las investigaciones a nivel internacional, Ardila A y Murcia H, en 2018, realizaron un estudio cuyo objetivo fue conocer la percepción del paciente en relación a la atención brindada por el estudiante de odontología en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cartagena, Colombia. Fue un estudio descriptivo transversal aplicado a 123 usuarios a través de la prueba T de Student; resultó favorable la percepción de los pacientes, asimismo, al transcurrir el semestre se evidenció significativamente al aumento en cuanto a la satisfacción, alcanzando un grado más alto. ⁽¹⁾.

Por su parte, Murcia L, en 2015, realizó un estudio cualitativo observacional para proponer mejoras en los procesos en clínicas odontológicas a nivel de Infraestructura y equipamiento. La investigación tuvo como propósito formular propuestas de mejora para los procesos de la clínica odontológica de la Pontificia

Universidad Javeriana con el propósito de estandarizar los procesos para garantizar una mayor calidad en la prestación de los servicios con miras al proceso de acreditación en salud, realizada en Bogotá. Es pertinente señalar que, durante el desarrollo del estudio, se realizaron talleres de capacitación acerca del plan de mejoramiento a fin de que exista una alineación de los funcionarios adscritos a las clínicas y los estudiantes ante los cambios del acontecer en el ámbito de la odontología. La aplicación de diferentes herramientas como el Blueprint, ruta de la calidad, AMEF, Kaizen, análisis de precedencia, costos de calidad, SIPOC y el balance score card, permitieron ver como los procesos dentro de las clínicas se interrelacionan y facilitan el desarrollo de las actividades que marcan lineamientos, que ejecutan y que soportan toda la prestación del servicio odontológico ⁽²⁾.

Coyago J, en 2014, publicó un estudio cuyo objetivo se fundamentó en determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo al grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de octavo y noveno semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Se ubicó como un estudio cuantitativo, se aplicó una encuesta que permitiera medir la tangibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, seguridad y empatía como dimensiones de las variables de investigación. Los resultados mostraron que no hay diferencias significativas en cuanto a la satisfacción de los usuarios atendiendo al género, edad y números de citas. En líneas generales, se infiere la percepción de calidad como muy buena, mientras que la dimensión de resultados un 71% considerándose buena, determinándose también que no hay una diferencia significativa para estructura, procesos y resultados de acuerdo al análisis de varianza ANOVA ⁽³⁾.

Morales M, en 2012, realizó una investigación acerca de la Calidad de la atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (ISSG) Palin, Escuintla, realizada en Guatemala. Corresponde a un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal, con un componente cualitativo. La mayoría de los usuarios refirió que se pueden realizar mejoras a la calidad de la atención, sugiriendo, mejoras a la infraestructura, aumentar el recurso humano, los tiempos de espera, limpieza de las instalaciones y horarios de atención ⁽⁴⁾.

Gil C y Montenegro H, en 2012, desarrollaron un estudio direccionado a determinar la calidad en el servicio de odontología en la ESE del municipio de Turbaco, Cartagena- Colombia, durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. Asimismo, es un enfoque cuantitativo

de tipo descriptivo, corte transversal, considerando todos los usuarios asistentes al servicio de odontología en la ESE Hospital Local de Turbaco como población, con una muestra representativa de 250, a quienes se les aplicó un formulario estandarizado (encuesta). El estudio determinó la satisfacción de los usuarios encuestados con el servicio de odontología ⁽⁵⁾.

Araya M y Vega A, en el 2011, desarrollaron un estudio, cuyo propósito se orientó a evaluar a calidad de la atención del servicio vespertino de odontología en la sede del área de salud de Cariari-Ecuador, en el primer trimestre 2011. Es un estudio de enfoque cualitativo y cuantitativo, de corte transversal, exploratorio y descriptivo. Los resultados figuran que en relación al trato que recibe el paciente por parte del odontólogo el 92.9% de los entrevistados refieren haber recibido trato bueno y muy bueno, seguido de 7.1% de trato regular, malo, y muy malo. Finalmente, los investigadores determinaron que los Servicios odontológicos brindados en consulta vespertina no han sido analizados ni evaluados, asimismo, los usuarios atendidos en el área de Salud de Cariari se encuentran satisfechos ⁽⁶⁾.

Esa R, en 2006, realizó una investigación que tuvo como propósito estudiar la satisfacción/insatisfacción del servicio de salud dental de los comisionados en las Fuerzas Armadas en Malasia. Fue de enfoque cualitativo, donde se describe la organización de 10 grupos de discusión compuesto por 8 participantes cada uno, en el que se establecieron puntajes de acuerdo a la percepción obtenida, generando tres categorías, concluyendo desarrollar un modelo conceptual para explicar los factores que provocan la satisfacción o bien insatisfacción con referencia al cuidado de la salud odontológica ⁽⁷⁾.

Con referencia a los aportes del ámbito nacional, Espejo D, en 2018, efectuó un estudio sobre la Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la Provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. Asimismo, direccionó la metodología en el marco de un diseño descriptivo observacional, de corte transversal, asumiendo un número de 100 en pacientes que acuden a la clínica Docente y 100 del Hospital Cayetano Heredia. El trabajo concluyó que la calidad de atención en los pacientes que acuden a la clínica docente es mayor en comparación al hospital ⁽⁸⁾.

Costa I y Murga G, en el 2018, desarrollaron un estudio, cuyo objetivo se encaminó a determinar la relación entre la calidad de la atención odontológica con la

fidelización del paciente en el distrito de Laredo, 2017. Del mismo modo, se enmarcó como una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal, aplicándose escalas de Fidelización del Paciente Odontológico y la Escala Multidimensional Servqual. La muestra estuvo conformada por 240 pacientes de los servicios odontológicos del Distritos de Laredo (80 del Minsa, 80 de Essalud y 80 de entidades privadas), resultado que la calidad de atención odontológica a nivel general es percibida mayoritariamente como Buena, obtenida con un valor ponderado en 50,4%)⁽⁹⁾.

Atachao K, en 2018, llevó a cabo una investigación, dirigiendo su objetivo a determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017; asumiendo como metodología, el diseño descriptivo correlacional, considerando una muestra de 175 usuarios que acudieron durante los meses de noviembre y diciembre de 2017. Los resultados demostraron recibir una regular calidad de atención, presentada con un 70.86%⁽¹⁰⁾.

Jesús H, (2017), llevo a cabo una investigación referenciada con base a la Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. El autor, aplicó una encuesta a 110 personas que acudieron al servicio dental en un centro de salud ubicado en Chorrillos: se consideró un estudio cuantitativo, básica, correlacional. Se concluye que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. De acuerdo al investigador, se hace necesario promover la debida importancia que reviste la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, desde los espacios de gestión pública.⁽¹¹⁾

Mamani A, en 2017, desarrolló una investigación acerca del Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno. Fue un estudio descriptivo no experimental de corte transversal, con una población de 60 pacientes a los cuales se les aplicó una encuesta direccionada en atención a indicadores de tipo: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. El estudio concluyó con un grado de satisfacción de un 81,7 %⁽¹²⁾.

Chávez A, en 2016, realizó un estudio referido a la Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, Lima 2016. Entre tanto,

se enmarcó como una investigación descriptiva de corte transversal, aplicado a 100 pacientes que recibieron un tratamiento de endodoncia o conductos, utilizando la encuesta Servqual, con escala de Likert del 1 al 5, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Finalmente, el investigador concluye que 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 ⁽¹³⁾.

Vizcaíno K, en 2016, desarrolló un estudio, cuyo objetivo se encaminó a determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas. Por su parte, se encauzó como un estudio de tipo descriptivo, analítico de corte transversal y retrospectivo, considerando una muestra de 179 pacientes que acudieron a la clínica integral de odontología de la Universidad de las Américas. La investigación determinó que el grado de satisfacción de los pacientes era nivel 4, según la escala de Likert (alto) y concluyó que la satisfacción es muy buena ⁽¹⁴⁾.

García R y Gálvez N, en 2016, en su artículo científico reconoce la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externos en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud Chongoyape, Perú. La metodología fue un diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la encuesta Servqual modificada, con una confiabilidad de 95%. Población y muestra: las poblaciones fueron de Essalud fue de 7499 y la de Minsa 11 788; la muestra de cada uno de ellos fue de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes, haciendo un total de 228. Concluyen que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en los consultorios externos es mayor en Essalud con 71,7% de los encuestados en comparación con Minsa que alcanzó 44,6% ⁽¹⁵⁾.

Bustamante W, en 2015, desarrolló una investigación sobre las Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo –2014–. Asimismo, presenta como base metodológica un estudio de tipo descriptivo, conformando una población de estudio a 169 pacientes que acudieron a la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Los resultados evidenciaron un alto nivel de satisfacción de los pacientes atendidos, sin embargo, existe un déficit de 41,43% referente al precio

de los tratamientos, donde los encuestados mostraron indiferencia ante esta pregunta ⁽¹⁶⁾.

Redhead R, en 2015, desarrolló una investigación que relacionaba la Calidad de servicio y satisfacción del usuario. Para la realización de este estudio, se empleó un diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, aplicándose el cuestionario de calidad de servicio (Servqual), asumiendo 317 pacientes. Finalmente, la investigadora demostró que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ⁽¹⁷⁾.

Rodríguez M, en 2012, realizó una investigación, cuyo objetivo consistió en identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de las Clínicas Odontológicas de San Marcos. La metodología se encaminó como un estudio de tipo observacional, descriptivo correlacional y diseño de corte transversal, estableciendo como muestra 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica. La investigación determinó que la percepción de la calidad en la UNMS fue regular en un 71.4%, 27.1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala 1.4% ⁽¹⁸⁾.

Jacinto J, en 2007, desarrolló un estudio descriptivo de corte transversal, el cual tuvo como finalidad determinar la Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de Universidad Mayor de San Marcos. El investigador aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, considerando tres dimensiones: Estructura, proceso y resultado. En lo esencial, la aplicación de este modelo devela como mala la calidad en cuanto a la dimensión de estructura; la dimensión de procesos se refleja como buena; y finalmente la dimensión de resultados es evidenciada como una calidad que ha mejorado ⁽¹⁹⁾.

Salazar G, en 2006, realizó un estudio descriptivo de corte transversal, el cual denominó: Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Del mismo modo, la población muestral fue 30 pacientes por cada clínica (A Y B), utilizando para ello la escala SERVQUAL adecuada al área odontológica a fin de medir la calidad del servicio en ambas clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. Como resultados de la investigación, la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y empatía obtuvieron los puntajes Servqual más bajos, mientras que la dimensión de

fiabilidad y seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas., asimismo, la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes Servqual más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en los cinco dimensiones evaluadas. En consecuencia, el investigador sugirió a las clínicas realizar las modificaciones pertinentes a fin de mejorar el nivel de satisfacción ⁽²⁰⁾.

En atención a las bases teóricas asumidas por la investigadora, la Real Academia de la Lengua Española conceptualiza calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” ⁽²¹⁾. Por su parte, Deming, citado por Méndez J, en 2013, define calidad como “las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente” ⁽²²⁾. En este sentido, la calidad puede entenderse de diferentes maneras con relación a las actividades de una organización, como el producto o bien el servicio que se ofrece, en función de una línea de pensamiento que da funcionalidad, en otras palabras, equivale al modelo de gestión instaurado y una cualidad de orientación implantado en sus políticas de dirección.

La calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, dado la apreciación subjetiva que hace el individuo, así pues, la percepción adquiere un valor para medir la calidad, la cual se atribuye al constructo mental que asume el usuario respecto a la aprobación o conformidad con un producto o servicio determinado, cubriendo las expectativas esperadas. Sin embargo, el concepto de calidad se encuentran dos tendencias tácitamente, las cuales se orientan, por un lado, la calidad objetiva enfocada en la perspectiva del productor o las personas que ofrecen un producto o servicio y, por otro lado, la calidad subjetiva en la del consumidor o usuario externo que busca cubrir una necesidad.

Por tanto, la calidad es una cualidad o conjunto de cualidades que el usuario le otorga como una condición de lo malo, bueno o excelente, sometidas a prueba, referencias, las cuales dan la garantía de que es óptimo. Además, la calidad estriba de la apreciación y criterio del cliente o usuario, pues es quien recibe el servicio y por ende la empresa o institución tienen una responsabilidad directa, donde está siendo sometida a evaluación, las funciones o tareas que realiza cada

departamento aunado a todos los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora a fin de brindarle una determinada calidad de servicio a los usuarios.

La Real Academia Española define atención (del latín *attentio-onis*) como aplicación en especial cuidado a lo que se va a decir o hacer ⁽²¹⁾. En términos más aplicados a la presente investigación, la atención de un determinado servicio es el trabajo, la actividad y por ende los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. En este sentido, se explora el término de atención como la gestión de una relación recíproca de satisfacción de expectativas entre el usuario externo y la organización, cuya retroalimentación se produce en todas las etapas del proceso del servicio, mejorando de este modo, las experiencias que el usuario tiene con el servicio de la organización. Por tanto, son actividades o funciones que realizan las personas de una empresa u organización para servir a un determinado grupo de individuos (clientes), cuya finalidad es cumplir con las expectativas del cliente.

El Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, HUV, en Cali, Colombia Fundesalud, en 2010, en un informe presentado establecen dos formas de medir la calidad de atención en salud: Desde el punto de vista del oferente, como adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación y la otra desde la perspectiva del usuario ⁽²³⁾. En este sentido, la evaluación de la calidad de atención se estratifica sobre las dimensiones de los atributos basados en la calidad a ofrecer, cuyas políticas son determinantes hacia la visión del usuario externo del centro asistencial. Así pues, los contratiempos surgidos en la identificación de los atributos de la calidad han de ser un tema de utilidad para los trabajadores del centro de salud.

La calidad de atención se ha convertido en un requisito imprescindible para cualquier organización que tenga entre sus objetivos la excelencia y la productividad, pues las implicaciones que emana en sus resultados dan cuenta de la operacionalización de las funciones que realiza, claves en la evaluación de las metas que persigue como empresa que brinda un determinado servicio. Se convierte, entonces, en un factor estratégico, intenta ajustarse a las necesidades y especificaciones requeridas del usuario, es decir, como el cliente lo percibe basándose en sus expectativas de servicio.

Donabedian A, en 2000, considerado el padre de la calidad de atención en salud, concibe: el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se

relacionan con todas las partes del proceso de atención. ⁽²⁴⁾ Con relación a lo expreso, la calidad de atención es hacer bien las tareas asumidas, considerarse la valoración constante de los servicios que se ofrecen, evaluando la adecuación y excelencia esperada de quienes la reciben, en otras palabras, se trata de identificar las dolencias y cómo determinar las causas a fin de formular estrategias de mejora que permita subsanar la situación problemática encontrada.

Sumado a lo expuesto, Donabedian A, en 2000, propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- 1. Calidad absoluta:** Es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Por lo tanto, se asocia a la ciencia y la tecnología, por lo que es llamada calidad científica, técnica o profesional ⁽²⁴⁾.
- 2. Calidad individualizada:** El usuario es el que define la calidad de la atención, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. En otras palabras, el paciente se involucra en la toma de decisiones, considerando la información suministrada por el personal de salud, siendo decisión única del paciente el proceso que requerirá en su tratamiento ⁽²⁴⁾.
- 3. Calidad social:** Comprende la valoración del beneficio o la utilidad para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad ⁽²⁴⁾.

Sobre la base de las ideas expuestas, la calidad posee vertientes de interpretación dada las circunstancias que lo denotan y por ende se enfocan en la adecuada aplicación de la ciencia de la salud, de manera que los beneficios se puedan evidenciar, minimizando los riesgos. En consecuencia, el nivel de calidad esperado se obtendrá en el logro de la proporción de riesgos y beneficios, satisfaciendo los usuarios, realizando las tareas adecuadamente, a tiempo, mejorando e innovando siempre ⁽²⁶⁾.

Además de describir, la conceptualización teórica de la calidad de atención, se hace necesaria la definición de satisfacción, pues como bien se ha descrito, es un término implícito, conexo a la investigación. Así pues, según Hernández P, en 2011, satisfacer significa complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende

como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios ⁽²⁵⁾. En este sentido, el interés de las organizaciones por medir la satisfacción de los usuarios se ha convertido en un patrón ineludible que busca fortalecer y propiciar la mejora del servicio que ofrece, incentivando proyectos que midan la satisfacción; no basta con archivar y poner a disposición de las personas los productos y servicios, es imprescindible ponderar los atributos que subyace en la satisfacción.

El mencionado autor, concibe la satisfacción de usuarios como un estado mental representado en sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. ⁽²⁵⁾ Por tanto, el estado mental al que se refiere el autor es un constructor y juicio de evaluación, pues se comparan los objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos. La satisfacción del usuario externo responde a los aspectos de la atención que recibe, puntualizando los elementos subjetivos que devienen de su experiencia y patrón cultural, evidenciando lo cognitivo y emocional durante el proceso de la atención o servicio recibido. Así pues, la satisfacción es una actitud que involucra tanto lo emocional como lo intelectual, se relaciona de manera subjetiva como el individuo percibe su entorno, considerando factores como el estilo de vida, las experiencias y por supuesto las expectativas, es decir, la relación del sujeto con el contexto social profundiza el análisis de la satisfacción del usuario ⁽²⁵⁾.

La satisfacción del usuario es importante para proporcionar información pertinente de la situación actual del servicio que se ofrece, asimismo, generar desde la gestión respuestas oportunas y por ende contribuir a optimizar los recursos a su cargo. En torno a este aspecto, lo más importante para cualquier organización es satisfacer el usuario, las cuales han de cubrir como indicador de los objetivos planteados, verificar a través de un estudio que permita evidenciar las irregularidades, necesidades y expectativas de los usuarios como parámetros de medición para confrontar y subsanar los problemas presentados ⁽²⁵⁾.

En lo que se refiere a la calidad de atención en el área de odontología, brindada en las clínicas, se ha convertido en la actualidad en una imperiosa necesidad y razón de ser de los profesionales, pues requiere de elementos fundamentales, orientados hacia la excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, el mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción y, por último, el impacto final que

tiene en la salud. En este sentido, la calidad de atención odontológica, tiene como propósito ofrecer un trato cordial, amable y en función de los requerimientos del paciente, lo cual muchas veces se denota en los costos al alcance del bolsillo, asimismo, todo profesional debe practicar la orientación y celeridad al realizar determinado tratamiento bucal, cuya finalidad esté dirigida a dar solución a los problemas del usuario externo y para ello, debe laborar en un espacio donde se brinde una infraestructura adecuada y optima, contando con la tecnología y las herramientas necesarias para ejercer la labor, con ética y servicio profesional.⁽²⁹⁾

Retomando la expresión de satisfacción, implícita en la calidad de atención, se trata que el paciente se sienta complacido con el trato recibido y ésta genere las expectativas deseadas, permitiendo regresar nuevamente a fin de ser atendido, asimismo la recomendación que éste manifieste. Las clínicas dentales deben tener un equipo de trabajo conformado por un cirujano dentista y un asistente dental, considerando todos los equipos odontológicos necesarios para resolver el problema que aqueja al paciente, instituyendo un lazo de comunicación adecuada entre el odontólogo y el paciente a fin de solventar las dudas, guiar de la mejor manera el tratamiento que se va a realizar ⁽²⁶⁾.

Es importante hacer una evaluación referente a la calidad en la atención odontológica, puesto que es un medio por el cual un programa o proceso es inspeccionado, emitiendo juicios en relación al grado de éxito o metas vislumbradas. Así pues, permite conocer en qué aspectos se ha errado y por ende aplicar los correctivos para brindar una mejor atención. Por tal razón, la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos: La calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad ⁽²⁶⁾.

Existen tres componentes esenciales en la calidad de atención en odontología:

- 1. Estructura:** Está referida al ambiente, personal de salud y la infraestructura del centro de atención. Implica recursos financieros, instalaciones y el aspecto normativo ⁽²⁷⁾.
- 2. Proceso:** Se refiere a la secuencia de actividades que se realizarán para lograr un objetivo de salud. Esta secuencia no solo incluye las acciones realizadas por el personal de salud, sino también por los pacientes ⁽²⁷⁾.
- 3. Resultado:** Es la consecución de los objetivos propuestos buscando el cambio

en el estado de salud, teniendo en cuenta el impacto causado al paciente, el cumplimiento de indicadores, los gastos desarrollados y la satisfacción al usuario ⁽²⁷⁾.

Dentro de este orden de ideas, la investigadora consideró emplear en el cuestionario Servqhos, con la finalidad de evaluar la calidad de atención al usuario externo en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, puesto que representa un modelo que precisa este tipo de evaluación a diferencia del Servqual que se utiliza para evaluar la calidad de los servicios en salud. En este sentido, la calidad de atención según Numpaque A y Rocha A, en 2016, se asocia con la calidad técnica o encargada del cumplimiento de las regulaciones y la adhesión a normas sanitarias ⁽²⁸⁾. En otras palabras, la calidad es técnica cuando implica la prestación oportuna, eficiente y segura de la atención y por ende se percibe cuando las condiciones físicas sean adecuadas, asimismo la ética es equivalente a talento humano, entorno, avances tecnológicos y desarrollos en gestión de instituciones de salud.

De acuerdo a lo expuesto, el cuestionario Servqhos además de evaluar la calidad de atención al usuario externo, combina las expectativas y percepciones con el propósito de lograr una valoración de la calidad a través de ítems. Comprende elementos básicos de la evaluación de la calidad y la calidad de la atención, utilizado en múltiples investigaciones, pues éste instrumento mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible e intangible de la atención en el área de la salud.

Numpaque A y Rocha A, en 2016, señalan: La escala Servqhos agrupa variables relacionadas con la calidad objetiva que hace referencia a infraestructura, confort, dotación de equipos y asuntos relacionados con la calidad subjetiva a propósito del trato, comunicación e información hacia el usuario por parte del personal de salud⁽²⁸⁾ Partiendo de los supuestos anteriores, el cuestionario o escala Servqhos, evidencia dos componentes a ser evaluadas:

1. Calidad objetiva: En el estudio realizado, contiene nueve ítems que hacen referencia a los aspectos tangibles compuesto por la infraestructura de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, considerando el mantenimiento y limpieza de los ambientes, la adecuada vestimenta del personal, la puntualidad al momento de realizar las consultas y la información que se facilite al paciente o familiares ⁽²⁸⁾.

2. Calidad subjetiva: Este componente presenta diez ítems, referentes a todos aquellos aspectos implícitos en la atención como la cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que solo se basan en la opinión del paciente ⁽²⁸⁾.

Al momento de realizar la atención al usuario externo (paciente), se debe cumplir las normas referentes a Bioseguridad Odontológica, las cuales tanto el profesional como el paciente tienen que estar protegidos ante cualquier infección (microorganismos). Zenteno, en 2011, señalaba que el acto quirúrgico no debe ser causa o vía de entrada de una infección para el paciente por lo que se debe tomar en cuenta una serie de normas preventivas tanto en los profesionales, los pacientes y el equipamiento (instrumentos, mobiliario, utensilios) ⁽²⁹⁾. Por lo tanto, el uso de barreras protectoras para la atención clínica, como son las técnicas asépticas y el procedimiento de esterilización y desinfección del instrumental, serán tomadas en cuenta, pues existe una variedad de microorganismos fácilmente transmisibles, como: la Hepatitis B, Sida, sífilis, etc.

La Norma Técnica de Bioseguridad en Odontología tiene como finalidad reducir el riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas a través de la sangre, secreciones orales y/o respiratorias desde el paciente hacia los profesionales y colaboradores, de estos al paciente y entre pacientes del servicio odontológico ⁽³⁰⁾. De tal manera, se describen los conocimientos necesarios en Bioseguridad odontológica para manejar las normas y los procedimientos adecuados:

- a. Guantes: Su uso tiene como objetivo la protección del personal de salud y la del paciente, al evitar o disminuir tanto el riesgo de contaminación del paciente con los microorganismos de la piel del operador, como de la transmisión de gérmenes de la sangre, saliva, o mucosas del paciente a las manos del operador; por lo tanto, en todo tipo de procedimiento odontológico, incluyendo el examen clínico, el uso de guantes es indispensable ⁽³⁰⁾.
- b. Mascarillas: Se utilizan para proteger las mucosas de nariz y boca contra la inhalación o ingestión de partículas presentes en el aire, en los aerosoles y contra las salpicaduras de sangre y saliva ⁽³⁰⁾.
- c. Protectores Oculares: Sirven para proteger la conjuntiva ocular y el ojo de la contaminación por aerosoles, salpicaduras de sangre y saliva y de las partículas

que se generan durante el trabajo odontológico como ocurre cuando se desgastan amalgama, acrílico, metales, etc. ⁽³⁰⁾.

- d. Mandil: Protege la piel de brazos y cuello de salpicaduras de sangre y saliva, aerosoles y partículas generadas durante el trabajo odontológico. También protege al paciente de gérmenes que el profesional puede traer en su vestimenta cotidiana ⁽³⁰⁾.
- e. Gorro: Evita la contaminación de los cabellos por aerosoles o gotas de saliva y/o sangre generadas por el trabajo odontológico ⁽³⁰⁾.

A continuación, se señala la definición conceptual de los términos básicos de la presente investigación:

Calidad: La calidad es una cualidad o conjunto de cualidades que el usuario le otorga a un producto o bien que se ofrece, teniendo en cuenta la aprobación o desaprobación del usuario ⁽²²⁾.

Usuario externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad. ⁽²²⁾

Calidad de atención en salud: Es la percepción por parte del paciente con respecto al servicio que se brinda a los usuarios que acuden a la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes ⁽²⁴⁾.

Operador: Alumnos de séptimo, octavo y noveno semestre de pregrado que realizan tratamientos odontológicos ⁽²⁴⁾.

Satisfacción: Simboliza la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción ⁽²⁵⁾.

Estructura: Referente a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales ⁽²⁷⁾.

Procesos: Describe el conjunto de actividades que se realizan en la atención y la forma de cómo se va ejecutar ⁽²⁷⁾.

Resultados: Es el impacto logrado con la atención, buscando el bienestar de los usuarios y la satisfacción ⁽²⁷⁾.

Escala Servqual: Es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. ⁽²⁸⁾

Servqhos: Es un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria, es el instrumento que vamos a utilizar en esta investigación. ⁽²⁸⁾

Elementos tangibles: Se refiero al aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios ⁽²⁸⁾.

Tiempo de atención: Lapso de tiempo en el que el alumno se demora atendiendo a sus pacientes ⁽²⁸⁾.

Tiempo de espera: Promedio de minutos que transcurren antes de que el usuario externo sea atendido ⁽²⁸⁾.

Confiabilidad: Cumplimiento de lo ofrecido como un servicio eficiente, con materiales y precios justos ⁽²⁸⁾.

Responsabilidad: Buena voluntad para ayudar a sus pacientes y brindar un buen servicio ⁽²⁸⁾.

Seguridad: Ofrecimiento de un buen servicio confiable basado en los conocimientos adecuados y exigencias de los usuarios externos ⁽²⁸⁾.

Empatía: Trabajo personal y amigable entre pacientes, alumno y docente ⁽²⁸⁾.

Atención personalizada: La atención que realiza cada alumno a un paciente y el tiempo que requiere en realizarle los tratamientos odontológicos ⁽²⁸⁾.

Bioseguridad: Reducción de riesgo de transmisión de enfermedades infectocontagiosas a través de la sangre, secreciones orales y/o respiratorias desde el paciente hacia los profesionales y colaboradores, de estos al paciente y entre pacientes del servicio odontológico ⁽²⁹⁾.

Ipress: Instituciones prestadoras de servicios de salud ⁽³¹⁾.

Renipress: Registro nacional de Instituciones prestadoras de servicios de salud ⁽³¹⁾.

Susalud: Superintendencia nacional de salud ⁽³¹⁾.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se enuncian las siguientes hipótesis y objetivos:

Hipótesis general:

Existe una adecuada calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.

Hipótesis específicas:

1. Existe una óptima calidad objetiva inherente a elementos tangibles como la infraestructura, confort y dotación de equipos que intervienen en la percepción de la calidad de atención Odontológica del usuario externo.

2. Existe una apropiada calidad subjetiva expresada en la comunicación e información brindada por el personal de la clínica dental al usuario externo.
3. Existe la apropiada infraestructura (calidad objetiva) referida en los estándares del Minsa, con la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, ubicada en Abancay.
4. Existe el cumplimiento de las normas técnicas de Bioseguridad odontológica en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, ubicada en Abancay.

Objetivo general:

Determinar la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.

Objetivos específicos:

1. Identificar la calidad objetiva inherente a elementos tangibles como la infraestructura, confort y dotación de equipos que intervienen en la percepción de la calidad de atención Odontológica del usuario externo.
2. Precisar la calidad subjetiva expresada en la comunicación e información brindada por el personal de la clínica dental al usuario externo.
3. Contrastar la infraestructura (calidad objetiva) referida en los estándares del Minsa, con la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, ubicada en Abancay.
4. Verificar las normas técnicas de Bioseguridad odontológica en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, ubicada en Abancay.

II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

La investigación se aborda desde el enfoque cuantitativo, paradigma positivista y neopositivista. Además, es una investigación básica o sustantiva porque se recogerán datos de la realidad y a su vez se busca aumentar los conocimientos científicos y se caracteriza porque tomará una muestra de la población de estudio, tal como lo reseña Sampieri R, en 2010, el tipo de investigación básica es aquella que tiene el propósito de producir conocimiento y teorías ⁽³²⁾. En otras palabras, este tipo de investigación se dirige a la búsqueda de nuevos conocimientos, es decir, dirige su atención en obtener información de la realidad a fin de nutrir y enriquecer la cientificidad del conocimiento orientado a principios y leyes universales.

Diseño de la investigación

Es una investigación con un diseño no experimental porque las variables no son manipuladas por el investigador y es transeccional dado que la información recibida por la Unidad de Análisis será en un solo momento. Sampieri R, en 2010, determina que una investigación no experimental podría definirse como: “se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables ⁽³³⁾. En todo caso, se trata de la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no tiene intervención de las variables, puesto que las exhibiciones de estas se han desarrollado independientemente.

Es una investigación con un nivel exploratorio-descriptivo, en virtud que se enmarca sobre un tema poco estudiado, donde los resultados contribuyen a obtener una visión aproximada del objeto de estudio, asimismo caracterizada por un hecho que permite establecer una estructura de comportamiento a ser detallada, de acuerdo a su descripción observable, sin establecer relaciones entre las características distinguidas.

Población, muestra y muestreo

La población son los individuos que tienen características en común. En la presente investigación el lugar de estudio está ubicado en Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay, considerando toda la población universo

atendida, la cual representa 400 usuarios externos. Según Sampieri R, define población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones ⁽³²⁾. Del mismo modo, la muestra correspondería a 95 usuarios externos, número registrado en la población, considerando el cálculo a partir de la fórmula de Cochran:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

N= 400: Pacientes que acudieron a la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes durante el primer semestre del 2018 I.

P=0,97: Proporción de pacientes que opinan favorablemente para este estudio.

Q= 0,03: Proporción de pacientes que opinan desfavorablemente para este estudio.

E=0,03: Error aceptado por muestreo

Z= 1,96 – Nivel de confianza 95%

n= 95: Tamaño muestral

El muestreo representa todos los usuarios que acudieron en el turno de la mañana y tarde durante el mes de junio del 2018. La selección fue no probabilística por cuotas hasta completar el tamaño de la muestra. Los criterios de inclusión y exclusión fueron los siguientes.

Criterios de inclusión: Paciente mayor de 18 años y menor de 60 años; el paciente con, por lo menos, una cita cumplida en el momento de la encuesta; el paciente atendido en la Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Criterios de exclusión: Pacientes que hayan manifestado su deseo de no se encuestados, personas con discapacidad cognitiva o con trastornos mentales (esquizofrénicos, depresivo o bipolar). También, aquellos que hayan sido atendidos en el mismo periodo en otra clínica o centro odontológico.

Técnicas y procedimientos de recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió el procedimiento, descrito a continuación:

- 1) Se solicitó la autorización para realizar el estudio a la Universidad Tecnológica de los Andes.
- 2) Se solicitó los permisos para la ejecución del estudio en la Clínica.
- 3) Posterior a ello, se procedió a la recolección de datos en los ambientes exteriores a los consultorios externos; las preguntas fueron formuladas a través de un instrumento de recolección de datos, es decir, el cuestionario Servqhos. Cabe señalar que, el investigador fue el responsable de la selección de la muestra y la aplicación del cuestionario descrito. Además, con especial atención en seleccionar a aquellos usuarios que desempeñen todos los criterios de inclusión y ninguno de exclusión.
- 4) Finalizada la recolección de la información se procedió a realizar su respectivo procesamiento y análisis.

Los datos se recolectaron por medio de la encuesta de Servqhos, evaluando la percepción de los usuarios a partir de dos dimensiones: calidad subjetiva, señalada con diez ítems y calidad objetiva con nueve ítems respectivamente. Entre tanto, la recolección de datos se realizó antes y después del tratamiento en la clínica dental, durante el mes de junio los días lunes, martes, miércoles, jueves, viernes y sábado en la mañana y la tarde del año 2018. 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 presentó la Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Procesamiento y análisis de datos

En referencia al Procesamiento y análisis de datos, se utilizó el paquete estadístico del SPSS en su versión número 23, la utilización de este programa es virtuoso puesto que, organiza la base de datos según los enunciados de las preguntas formuladas, sin ella no se podría organizar y tomar las decisiones más adecuadas, asimismo, la base de datos, se ubica un estadístico de prueba para contrastar las hipótesis formuladas y concluir con la investigación.

Aspectos éticos

En este acápite se describe el respaldo fidedigno de la investigación, haciendo énfasis en el cumplimiento y respeto de las normas Vancouver, asimismo otorgando

crédito a todos los teóricos que aportan en el desarrollo del estudio y reseñado en las fuentes bibliográficas. Por ende, no solo debe respetarse sino también el código de Núremberg de 1947 que significa respetar íntegramente la autoría y los trabajos de investigación con personas y animales.

En líneas generales, el trabajo de investigación presentado a la Universidad San Martín de Porres, nivel de Posgrado, denominado “Calidad de Atención al Usuario Externo, Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018”, es construcción auténtica y original, tanto en la validez de los datos suministrados, como en los estudios previos, bases teóricas o científicas, donde la investigadora asume una postura epistemológica frente a la investigación a ser desarrollada. Por tanto, este proyecto cumple con las normas y requerimientos de la comunidad científica y los estatutos éticos del investigador.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción de la calidad de atención del usuario externo de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

CALIDAD TOTAL			
NIVEL DE CALIDAD PERCIBIDA		Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD TOTAL	MALO	12	12,5
	REGULAR	60	62,5
	BUENO	24	25,0
	Total	96	100,0

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 1, se observa que la percepción que tienen los usuarios externos de la Clínica Dental respecto a la Calidad de Atención es de un 62,5% señalada como regular. Además, el 25% lo percibe como bueno y un porcentaje pequeño de 12,5% como malo. Se puede concluir que, el 75% de los usuarios manifiestan una percepción entre malo y regular.

Tabla 2. Factores de la calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención Odontológica en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

CLASIFICACIÓN DE LA CALIDAD		Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD OBJETIVA	MALO	14	14,6
	REGULAR	58	60,4
	BUENO	24	25,0
CALIDAD SUBJETIVA	MALO	11	11,5
	REGULAR	51	53,1
	BUENO	34	35,4
	Total	96	100,0

Con referencia a los resultados presentados en la tabla 2, se observa que los Factores de la calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención Odontológica en la Clínica Dental, respecto a la Calidad de Atención es de un 60,4% como regular la calidad objetiva; el 53,1% como regular la calidad subjetiva.

Tabla 3. Identificación de factores de la calidad objetiva

CALIDAD OBJETIVA	MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA		PEOR DE LO QUE ESPERABA		COMO ME LO ESPERABA		MEJOR DE LO QUE ESPERABA		MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
DURACIÓN DE LA ATENCIÓN	1	1,0%	18	18,8%	50	52,1%	19	19,8%	8	8,3%
PUNTUALIDAD	2	2,1%	9	9,4%	41	42,7%	27	28,1%	17	17,7%
ACCESIBILIDAD A LA CLÍNICA	2	2,1%	14	14,6%	47	49,0%	26	27,1%	7	7,3%
TIEMPO DE ESPERA	2	2,1%	16	16,7%	47	49,0%	23	24,0%	8	8,3%
INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO	2	2,1%	16	16,7%	35	36,5%	29	30,2%	14	14,6%
APARIENCIA DE LA CLÍNICA	2	2,1%	23	24,0%	41	42,7%	20	20,8%	10	10,4%
SEÑALIZACIONES INTERNAS	3	3,1%	18	18,8%	40	41,7%	23	24,0%	12	12,5%
APARIENCIA DEL PERSONAL	1	1,0%	21	21,9%	37	38,5%	28	29,2%	9	9,4%
TECNOLOGÍA	3	3,1%	19	19,8%	44	45,8%	22	22,9%	8	8,3%

En atención a los resultados presentados en la tabla 3, se evidencia la identificación de factores de la calidad objetiva, obteniendo: la calidad subjetiva valorada en un 52,1%, es decir, tal como se esperaba la duración de la atención; la puntualidad fue de 42,7%; la accesibilidad y tiempo de espera a la clínica para los pacientes fue 49%; la información de los tratamientos fue 36,5%; la apariencia de la clínica vista por los pacientes fue 42,7% ; las señalizaciones internas de la clínica fue 41,7 % ; la apariencia del personal que labora en la clínica fue 38,5%; la tecnología con la que cuenta la clínica fue de 45,8% como lo esperaban.

Tabla 4. Identificar los factores de la calidad subjetiva

CALIDAD SUBJETIVA	MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA		PEOR DE LO QUE ESPERABA		COMO ME LO ESPERABA		MEJOR DE LO QUE ESPERABA		MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
INTERÉS DEL PERSONAL POR CUMPLIR LO OFRECIDO	1	1,0%	11	11,5%	49	51,0%	22	22,9%	13	13,5%
INTERÉS DEL PERSONAL SOLUCIONAR SU PROBLEMA	1	1,0%	20	20,8%	32	33,3%	29	30,2%	14	14,6%
RAPIDEZ CON LO QUE SE CONSIGUE LO QUE SE A PEDIDO	3	3,1%	22	22,9%	39	40,6%	23	24,0%	9	9,4%

DISPOCIÓN DEL PERSONAL	3	3,1%	17	17,7%	44	45,8%	21	21,9%	11	11,5%
CONFIANZA HACIA EL PERSONAL	1	1,0%	13	13,5%	42	43,8%	28	29,2%	12	12,5%
AMABILIDAD DEL PERSONAL	2	2,1%	13	13,5%	33	34,4%	31	32,3%	17	17,7%
PREPARACIÓN DEL PERSONAL	1	1,0%	13	13,5%	39	40,6%	30	31,3%	13	13,5%
PREPARACIÓN DEL OPERADOR	1	1,0%	9	9,4%	41	42,7%	33	34,4%	12	12,5%
TRATO PERSONALIZADO	1	1,0%	10	10,4%	44	45,8%	32	33,3%	9	9,4%
CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA COMPRENDER SUS NECESIDADES	0	0,0%	14	14,6%	43	44,8%	28	29,2%	11	11,5%

Con relación a los resultados presentados en la tabla 4, se visualiza la identificación de factores de la calidad subjetiva, adquiriendo: Referente a la calidad subjetiva el 51% respondió que el interés del personal por cumplir lo ofrecido resultó como lo esperaban. El interés del personal por solucionar el problema alcanzó una percepción positiva en el 33,3% de los usuarios. La rapidez con lo que se consigue lo solicitado fue 40,6%. La disposición del personal por atender y el trato personalizado alcanzaron 45,8%. La confianza hacia el personal fue de 43,8%. La amabilidad del personal fue considerada en 34,4%. La preparación que tiene el personal, 40,6% respondió que resultó como lo esperaban. La preparación del operador Odontólogo, 42,7% resultó como lo esperaban. La capacidad el personal para atender las necesidades del paciente alcanzó la valoración de 44,8%.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

SATISFACCIÓN	Frecuencia	Porcentaje
MUY INSATISFECHO	2	2,1
INSATISFECHO	2	2,1
NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	15	15,6
SATISFECHO	60	62,5
MUY SATISFECHO	17	17,7
Total	96	100,0

De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 5, se observa que el Nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Clínica Dental, se ponderó en un 62,5%,

como satisfecho, asimismo el 17,1% está muy satisfecho y un 15,6% no está ni satisfecho ni insatisfecho, solo un grupo de 2,1% se encuentra insatisfecho y muy insatisfecho. Se concluye que el 79.6% de los usuarios declaran una satisfacción entre satisfecho y muy satisfecho.

Tabla 6. Recomendación de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

RECOMENDACIÓN	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	2	2,1
TENGO DUDAS	27	28,1
SIN DUDARLO	67	69,8
Total	96	100,0

Con referencia a los resultados presentados en la tabla 6, se representa según la apreciación de los usuarios, la recomendación a la clínica en un 69,8% sin dudarle y un 28,1% tendría dudas y un grupo muy pequeño de 2,1% nunca lo recomendaría. Concluyendo que el 69.8% de los usuarios recomendarían la clínica dental, lo cual equivale a la mayoría de los pacientes que han sido atendidos.

Tabla 7. Honorarios que fueron cobrados en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

HONORARIO	Frecuencia	Porcentaje
ALTOS	7	7,3
RAZONABLES	38	39,6
BAJOS	51	53,1
Total	96	100,0

Como puede visualizarse en la tabla 7, los montos cobrados en la clínica son bajos según un 53,1% de usuarios, un 39,6% cree que son razonables y un 7,3 indica que son precios altos. En consecuencia, se concluye que el 92.7% de los pacientes atendidos expresan que los montos por concepto de honorarios en la clínica dental son razonables y económicos.

Tabla 8. Conocimiento del Operador o profesional que lo atiende en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

OPERADOR	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	78	81,3
NO	18	18,8
Total	96	100,0

En correspondencia con los resultados presentados en la tabla 8, donde se enuncia el conocimiento del Operador o profesional que atiende en la Clínica Dental, se observa con un 81,3% conoce al profesional con el que está siendo atendido y una cantidad de 18,8% no conoce al operador.

Tabla 9. Comparación entre el tamaño de las áreas de los ambientes según el área mínima establecido por el Minsa ⁽³⁴⁾ en los ambientes de admisión, radiología, desinfección y esterilización con lo existente en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

AMBIENTE	ÁREA	MINSA ÁREA MÍNIMA (m ²)	UTEA ÁREA (m ²)	
ADMISIÓN	Hall público	10.00	10.0	
	Informes (1 modulo)	6.00	6.00	
	Admisión y citas	6.00	6.00	
	Cajas (1 módulo)	3.50	4.00	
	Archivo de Historias Clínicas	9.00	10.0	
	Referencias y contrarreferencia	9.00	10.0	
	Servicios higiénicos personal Hombres	2.50	2.5	
	Servicios higiénicos personal Mujeres	2.50	2.5	
	Sala de espera	12.00	10.0	
	Servicios higiénicos públicos discapacitados y/o gestantes	5.00	0.0	
	Almacenamiento intermedio de residuos Sólidos	4.00	4.50	
	RADIOLOGÍA	Sala de radiología convencional digital	20.00	22.00
		Entrega de resultados	6.00	9.00
DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN	Descontaminación y lavado	8.50	9.00	
	Preparación y empaque	6.00	9.00	
	Esterilización	6.50	10.50	
	Almacenamiento de material esterilizado	8.50	10.50	
	Acopio de residuos sólidos	6.00	8.50	

En atención a los resultados presentados en la tabla 9, se evidencia 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) ⁽³⁴⁾. En este sentido, de los tres enumerados, uno de ellos no cumple de acuerdo a la norma, tal es el caso del área de admisión, la sala de espera no cumple con el área mínima establecida puesto que tiene 10,00m² lo que debería tener como área mínima es 12,00m² de los cuales le faltaría 2,00m². Tampoco cuenta con servicios Higiénicos públicos para discapacitados y o gestantes, esta área debe tener 5m² para cumplir con las normativas del Minsa.

Tabla 10. Comparación entre requisitos y/o condiciones establecidas por el Minsa⁽³⁴⁾ dentro de los ambientes de bioseguridad y protección contra las radiaciones y acceso sanitario con lo existente en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

AMBIENTE	REQUISITOS/CONDICIONES	MINSA	UTEA
BIOSEGURIDAD Y PROTECCIÓN CONTRA LAS RADIACIONES	Protección de muros con baritina	Sí	Sí
	Señales de advertencia luminosa y señalización con símbolo de radio protección	Sí	Sí
	Fuentes de iluminación y de ventilación apropiadas (naturales o artificiales)	Sí	Sí
ACCESO	Lavadero	Sí	Sí
SANITARIO	Puntos de agua fría	Sí	Sí
	Desagüe para unidad dental	Sí	Sí
	Esterilizador con generador eléctrico de vapor de 20 Litros	Sí	20litros

En la tabla 10, se observa, según la norma técnica de salud ⁽³⁴⁾ 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 Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Asimismo, cuenta con 2 hornos de calor seco, que está a disposición de los alumnos.

Tabla 11. Comparación de los requerimientos del mobiliario según la norma del Minsa⁽³⁴⁾ con lo existente en la sala de atención de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.

AMBIENTES	MOBILIARIO/EQUIPOS	MINSA CANTIDAD	UTEA
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
	Destartizador ultrasónico	1	1
	Escritorio estándar	1	1
	Lámpara fotocurable	1	10
	Cámara intraoral	1	1
	Computadora personal	1	1
	Mesa de acero inoxidable tipo mayo	1	25
	Mesa de uso múltiple de acero inoxidable de 90x45 cm	1	0
	Papelera metálica de piso	1	25
	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	25
	Teléfono IP de mesa uso general	1	1
Unidad dental complete	1	25	
Lavamanos	1	10	

En la tabla 11, se observa, según la norma técnica de salud ⁽³⁴⁾, 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. Además no cuenta con percha metálica de pared con cuatro ganchos, ya que presenta armarios alrededor de toda la sala.

Se cuenta con una sala exclusivamente para cirugía, de 12,00m² que cuenta con un equipo de rayos x, su cámara intraoral, su negatoscopio, su lámpara led, su cubo de acero inoxidable pero sin pedal.

Tabla 12. Comparación entre requisitos y/o condiciones establecidas por el Minsa de bioseguridad y barreras de protección en Odontología⁽³⁰⁾ de los docentes y alumnos dentro de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018

AMBIENTE	REQUISITOS/CONDICIONES DE BIOSEGURIDAD	MINSA	UTEA
BARRERAS DE PROTECCIÓN	Guantes	Si	Si
	Mascarillas	Si	Si
	Protectores Oculares, anteojos	Si	Si
	Mandil	Si	Si
	Gorro	Si	Si

Finalmente, en la tabla 13, se observa, según la norma técnica de bioseguridad del Minsa ⁽³⁰⁾ en odontología, si cumplen con los requisitos/condiciones de bioseguridad y barrera de protección en Odontología de docentes y alumnos dentro de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de atención se entiende como todos aquellos servicios que se ofrecen a los usuarios en el marco de las políticas de salud y procesos inherentes del aseguramiento que subyace en las actividades, diligencias, seguimiento y evaluación contentiva en las fases de promoción, prevención, diagnóstico y tratamiento. En este sentido, la presente investigación dirigió su objetivo a determinar la calidad de atención al usuario externo en la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018, a través de la aplicación de la encuesta Servqhos, escala dicotómica y estándares de Minsa en relación a la infraestructura y normas.

Sobre la base de los resultados obtenidos en el procesamiento de datos, la apreciación por parte del usuario externo en percepción de calidad de atención, considerado el objetivo o propósito de la investigación, fue calificado en un 75% de los encuestados, entre malo y regular. Además, el instrumento aplicado estaba compuesto por dos dimensiones y concebidos como objetivos específicos de la investigación, los cuales fueron calidad objetiva, considerados como los aspectos más tangibles de la atención, aquellos que pueden ser medibles o comprobados, como el estado de conservación o limpieza de las clínicas, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares y en segundo lugar, calidad subjetiva, la cual hace referencia aspectos como la cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que solo se basan en la opinión del paciente.

Sumado a lo expuesto, la dimensión de calidad objetiva, el indicador (como lo esperaban) fue el más sobresaliente con porcentajes mayores de 52,1% en los ítems de duración de la atención. Sin embargo, en los ítems de apariencia de la clínica con 24% y apariencia del personal 21,9% obtuvieron altos porcentajes en el indicador (peor de lo que esperaban). Algunos autores que realizaron trabajos de investigación sobre calidad de atención odontológica demostraron datos similares como Jesús H, en 2017⁽¹¹⁾ y Esa R, en 2006⁽⁷⁾. En lo que se refiere a la calidad subjetiva el indicado (como lo esperaban) obtuvo mayor porcentaje 51% en el ítem interés del personal por cumplir lo ofrecido. Sin embargo, en los ítems

de rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido con 22,9% y en interés del personal por solucionar su problema con 20,8% obtuvieron porcentajes altos en el indicador (peor de lo que esperaba).

Referente a la calidad de atención, Jacinto J, en 2007⁽⁹⁾, realizó una encuesta basada en el modelo de Donabedian donde el resultado fue regular. Entre tanto, a diferencia de Chávez, A, en 2016⁽¹³⁾, que obtuvo una calidad de atención extremadamente buena, Espejo D, en 2018⁽⁸⁾, comparó un estudio en un hospital y una clínica, el trabajo concluyó que la calidad de atención en los pacientes que acuden a la clínica es mayor a la que acuden en el hospital. Por su parte, Murcia L, en 2015⁽²⁾, buscó la calidad de atención mediante propuestas de mejora de procesos; Rodríguez M, en 2012⁽¹⁸⁾, realizó un estudio sobre los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo, determinando que la percepción de la calidad en la UNMS fue regular en un 71.4%, 27.1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala 1.4%.

En referencia con lo antes expuesto, el grado de satisfacción de los usuarios externos con un porcentaje de satisfechos se asemeja a los resultados con los siguientes investigadores Ardila A⁽¹⁾ y Murcia H⁽²⁾; Mamani A⁽¹²⁾; Vizcaíno K⁽¹⁴⁾; Bustamante W⁽¹⁶⁾; Coyago J⁽³⁾; Morales M⁽⁴⁾; García R y Gálvez N⁽¹⁵⁾. La mayoría de estos estudios se realizaron en instituciones públicas y privadas de universidades. En el caso de Redhead G⁽¹⁷⁾, comparó y concluyó que la calidad y satisfacción son buenos en un centro de salud de Miguel Grau de Chaclacayo. Otros factores que se tomaron en cuenta fueron que los honorarios que se pagan en la clínica dental fueron (bajos) con un 53,1%.

La infraestructura y equipamiento son fundamentales para la prestación de un servicio de odontología con calidad. De tal manera, en el presente estudio, se ha comparado los valores de la Universidad Tecnológica de los Andes con los requisitos legales de la norma técnica de salud n.º 113 – Minsa/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 (Minsa) – DGIEM⁽³⁴⁾, que cumple con el área mínima establecida en los ambientes de radiología, desinfección y esterilización del Servicio de la clínica dental de la UTEA.

Sin embargo, en el área de admisión, la sala de espera debería tener 12 m² para cumplir con los estándares establecidos según el MINSA.

No se cuenta con servicios Higiénicos públicos para discapacitados y o gestantes, considerando que esta área debe tener 5m², para cumplir con los estándares establecidos según el MINSA.

De acuerdo con la norma técnica de salud n.º 113 – Minsa/DGIEM – V.01 Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención la clínica dental cumple con los requisitos/condiciones para los ambientes de bioseguridad y protección contra radiaciones y en el de acceso sanitario⁽³⁴⁾; el cual, según el MINSA requiere como mínimo un esterilizador de 20 litros, y la clínica cuenta solo con solo un esterilizador autoclave y a su vez cuenta con 2 hornos de esterilización a calor seco requerido, por el Ministerio de Sanidad y Consumo del Instituto Nacional de Salud para acelerar el proceso de esterilización.

Se realizaron estudios en otros países que han demostrado la importancia de contar con la norma de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) de Brasil ⁽³⁵⁾ 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 Dental de la UTEA; ya que se encontró una distancia de 1,10 cm , que minimiza una posible contaminación y permite la circulación de profesionales, en toda la clínica dental que cuenta con un total de 25 unidades dentales.

Sin embargo, se cuenta con una sala con una sala exclusivamente para cirugía de 12,00m² que cuenta con un equipo de rayos x, y según el ABC Consultorio Odontológico y el Manual para obtener la licencia de funcionamiento⁽³⁶⁾, no cumpliría con los 14,00m² que se establece para una sala de cirugía. De acuerdo con los requisitos de equipamiento del Minsa es fundamental que la clínica dental cuente con cubo de acero inoxidable para desperdicios con tapa accionada a pedal, puesto que debería tomarse en cuenta por normas de bioseguridad. La clínica dental si cuenta con una cámara intraoral, es necesaria para facilitar el diagnóstico y permitir visualizar el desarrollo del trabajo que se realiza mejorando la relación odontólogo – paciente.

Respecto la norma técnica de bioseguridad en odontología la clínica dental si cumple con los requisitos/condiciones de bioseguridad y barrera de protección en Odontología de docentes y alumnos dentro de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. Del mismo modo, La clínica dental si cumple con los requerimientos básicos de categorización de un establecimiento

I-3 según RM N° 546-2011 NTS N° 021 Minsa/DGSP V.03. Norma Técnica de Salud Categorías de Establecimientos del Sector Salud ⁽³⁷⁾ y se basó en la RM n.° 076-2014. Guía para la categorización del sector salud ⁽³⁸⁾. Sin embargo, a la fecha se encuentra en proceso de categorización la clínica dental.

CONCLUSIONES

La calidad de atención en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, según la encuesta de Servqhos, una percepción entre malo y regular. Del mismo modo, la percepción de los usuarios referente a la calidad objetiva, el indicador (como lo esperaban) fue el más sobresaliente ponderado en un 52,1%; Sin embargo, no ocurrió lo mismo con los ítems de apariencia de la clínica, pues los resultados se proyectaron con un 24% y, por otro lado, la apariencia del personal con 21,9% obteniendo altos porcentajes en el indicador (peor de lo que esperaban).

Por otra parte, en lo que se refiere a la calidad subjetiva el indicador (como lo esperaban) obtuvo mayor porcentaje 51% en el ítem interés del personal por cumplir lo ofrecido. Sin embargo, en los ítems de rapidez con lo que se consigue o lo que se ha pedido con 22,9% y en interés del personal por solucionar su problema con 20,8% obteniendo porcentajes altos en el indicador (peor de lo que esperaba). También debe señalarse la satisfacción de los usuarios externos, implícita en la calidad de atención, ponderada como buena según la percepción que se realizó.

Los usuarios manifestaron que los costos de los tratamientos son bajos en la clínica dental y la mayoría de los pacientes conoce a su operador en la clínica dental.

La clínica dental cumple con los requerimientos 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.

La clínica dental cumple con la norma técnica de bioseguridad en odontología. Se cumplen con los requisitos y condiciones de bioseguridad y barrera de protección en Odontología de docentes y alumnos dentro de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes.

Respecto al proceso de categorización de establecimientos de salud, la clínica dental tiene registro, pero aún no está categorizada por la Diresa Apurímac

RECOMENDACIONES

1. Se debe lograr, mediante el estudio realizado en la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, una buena calidad de atención percibida por los usuarios que asisten a dicha clínica.
2. Se sugiere que la clínica dental tenga buena apariencia con respecto a la limpieza, al uniforme que utiliza el personal con la finalidad de lograr una opinión favorable de parte de los usuarios.
3. Se sugiere que la atención en la clínica dental debe tener rapidez para conseguir con lo que se ha pedido y debe haber mayor interés de parte del personal que atiende en la clínica para solucionar el problema que aqueja al paciente.
4. Se sugiere que los usuarios externos que acuden a la clínica dental deben sentirse muy satisfechos con la atención recibida.
5. Se sugiere que la clínica dental cumpla con todos los requerimientos normativos del Minsa, referente a la Infraestructura y Equipamiento.
6. Se sugiere mantener vigiladas las normas de bioseguridad y barreras de protección para que se pueda evitar problemas de salud a los docentes y alumnos.
7. Gestionar el proceso de categorización de la clínica dental, haciendo el seguimiento del estado del expediente presentado a la Diresa Apurímac y levantar las observaciones que puedan encontrarse. Ello permitirá además de asegurar la formalización del establecimiento de salud, el mantener en situación de conforme los ítems de infraestructura y equipamiento evaluados en el presente estudio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Ardila Torres AC, Murcia Galarza HF. Percepción del paciente en relación a la atención brindada por el estudiante de odontología en las clínicas de la facultad de la universidad de Cartagena. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 02]. Disponible en: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/6399/1/TESIS%20FINAL%202018.pdf>
2. Murcia Ld P. Repositorio Institucional - Pontificia Universidad Javeriana. [Internet] 2015 [citado 2018 Abril 03]. Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/18959>
3. Coyago, J. 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. [Internet] 2015 [citado 2018 Abril 05]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2812/3/T-UCE-0015-70.pdf>
4. Morales, M. Calidad de la atención de los servicios de salud del consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Palin, Escuintla. Guatemala: Universidad de San Carlos. Facultad de ciencias médicas Escuela de Estudios de Postgrado. [Internet] 2013 [citado 2018 Abril 03]. Disponible en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/05/05_8922.pdf
5. Gil Rodriguez C, Montenegro Roa HS. Calidad en el servicio de odontología en la ESE del Municipio de Turbaco durante el segundo trimestre del año 2012 en relación a satisfacción del usuario y capacidad instalada. [Internet] 2012 [citado 2018 Abril 05]. Disponible en: repositorio.unicartagena.edu.co:8080
6. Araya, M., y Vega, A. Evaluación de la calidad de la atención del servicio vespertino de odontología en la sede del área de salud de Cariari en el primer trimestre 2011. [Internet] 2011 [citado 2018 Abril 03]. Disponible en: http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/TESIS/2011/araya_vargas_maria_eugenia_2011_sa.pdf.pdf
7. Esa R. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non- Commissioned officers. [Internet] 2006 [citado 2018 julio 6]. Disponible en: https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/40050791/Satisfaction_with_the_oral_health_servic20151115-27037rop60g.pdf?AWSAccessKeyId=akiaiwowyygz2y53ul3a&expires=1533073448&Signature=ZE3BRLmG7afawas8oSs8GAlZ7%2Bk%3D&response-content-disposition=inlin
8. Espejo Loyola DF. Calidad de Servicio en la Atención Odontologica de Pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima San Martín de Porres en el Año 2017. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en:

- http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Costa, I., y Murga, G. Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en: file:///C:/Users/usuario/Downloads/costa_si.pdf
 10. Atachao, K. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. [Internet] 2018 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 11. Jesús Herrera A. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Internet] 2017 [citado 2018 julio 2]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/8778/jes%c3%bas_hfa.pdf?sequence=1.
 12. Mamani Mamani AW. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontologica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, PUNO-2017". [Internet] 2017 [citado 2018 julio 2]. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 13. Chavez Rivas. Calidad de atención del servicio de odontología de la universidad de San Martín de Porres Lima 2016. [Internet] 2016 [citado 2018 Abril 01]. Disponible en: www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1/chavez_ca.pdf
 14. Viscaíno Salem KM. Grado de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de la Clínica Integral Odontológico de la Universidad de las Américas. [Internet] 2016 [citado 2018 julio 2]. Disponible en: .
 15. García R y Gálvez N, en 2016, Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externos en los establecimientos asistenciales de salud: MINSA-ESSALUD Chongoyape, Perú. [Internet] 2016 [citado 2018 Julio 2]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383/371>
 16. Bustamante Sandoval WE. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la universidad de Chiclayo- 2014 [Internet] 2015 [citado 2018 julio 2]. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf.
 17. Redhead García. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo 2013. [Internet] 2015 [citado 2018 julio 2]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhea>

- d_gr.pdf;jsessionid=D7C83F20E0892CB98AA8E89092858E53?sequence=1.
18. Rodríguez Vargas MC. 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. [Internet] 2012 [citado 2018 Marzo 16]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1120/Rodriguez_vm%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 19. Jacinto Nuñez 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. [Internet] 2008 [citado 2018 julio 5]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2228/Jacinto_nj.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 20. Salazar Luna G. Calidad de servicio percibida por pacientes en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. [Internet] 2006 [citado 2018 Abril 5]. Disponible en: www.cop.org.pe/bib/tesis/giancarlosalazarluna.pdf.
 21. Real Academia de la Lengua Española RAE [Internet] 2018 [citado 2018 Abril 5]. Disponible en: <http://www.rae.es/>
 22. Méndez, J .Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby. [internet] 2013 [citado 2018 Abril 5]. Disponible en:<https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/#bibliografia> recuperado 07/06/18
 23. FUNDESALUD. Calidad de la atención en Salud. Percepción de los usuarios. Santiago de Cali, Colombia. [Internet] 2010 [citado 2018 Abril 5]. Disponible en:<http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf> recuperado /05/18
 24. Donabedian Avedis. Salud Pública de México. Vol 42 no.6 Noviembre-Diciembre de 2000. [Internet] 2000 [citado 2018 Abril 5]. Disponible en:<https://www.aiu.edu/.../HECTOR%20EDUARDO%20GONZALEZ%20DIAZ.doc>
 25. Hernández, P. La importancia de la satisfacción del usuario [internet] 2011 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en:<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
 26. Rosales, S. MdIC. ¿Como lograr la calidad en la Clinica Dental? [internet] 2002 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
 27. Instituto Nacional de Salud Publica de Mexico. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación(1990) [internet] 2002 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en:<https://www.redalyc.org/pdf/106/10632217.pdf>
 28. Numpaque, A., y Rocha, A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. [internet] 2016 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>

29. Zenteno, P. Bioseguridad en Odontología. [internet] 2011 [citado 2018 Julio 5] Disponible en: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011001200002&script=sci_arttext&tlng=es
30. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Bioseguridad en Odontología Perú [internet] 2005 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/.../dgsp/BIOSEGURIDAD%20EN%20ODONTOLOGIA.doc>
31. Susalud [internet] 2018 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: <http://portal.susalud.gob.pe/blog/instituciones-prestadoras-de-servicio-de-salud-ipress/>
32. Sampieri, R. Metodología de la Investigación. 5ta Edición. México [internet] 2010 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
33. Ynous, R. Cuestión de Método. Aportes para una metodología crítica. Tomo I. CENGAGE Learning. México. [internet] 2015 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: https://issuu.com/cengagelatam/docs/ynoub_cuestion_de_metodo_issuu
34. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud "Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud del primer nivel de atención" [internet] 2015 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: http://gestionensalud.medicina.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2015/09/C_ES_RB_04_NTS_113_MINSA_DGIEMV01_Infraest_equipamiento_EESS.pdf
35. León N. Consideraciones de seguridad en el diseño de un consultorio Odontológico. Venezuela. Acta Odontológica. [internet] 2009 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: [Internet:http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/3/pdf/art5.pdf](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/3/pdf/art5.pdf)
36. ABC Consultorio Odontológico y el Manual para obtener la licencia de funcionamiento Perú [internet] 2018 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: <https://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2018/03/ABC-del-consultorio-dental-04.03.18.pdf>
37. RM N° 546-2011 NTS N° 021 MINSA/DGSP V.03. Norma Técnica de Salud Categorías de Establecimientos del Sector Salud. [internet] 2011 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2012/RM546_2011_MINSA.pdf
38. RM N° 076-2014. Guía para la categorización del sector salud [internet] 2014 [citado 2018 Julio 5]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/197446-076-2014-minsa>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Servqhos

CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO CLÍNICA DENTAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES 2018

Estimado(a) usuario (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Determinar la Calidad de Atención al Usuario Externo Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, 2018.

A continuación, se presenta una serie de enunciados sobre la calidad de la atención que le han proporcionado en la Clínica Odontológica, los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente:

Información General del Usuario (a) Externo:

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 ()

La Calidad de Atención ha sido:

Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

Dimensiones: Calidad Objetiva y Calidad Subjetiva	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en la Clínica han sido					
El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariciencia, comodidad) han sido					
La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido en la Clínica ha sido					
La facilidad para llegar a la clínica odontológica ha sido					
El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					
La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido					
La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido					
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo ha sido					
La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
La duración de la atención que le han dado, ha sido					

Marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión.

Indique su nivel satisfacción global con respecto a la atención recibida en la clínica Odontológica

Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ ni insatisfecho
 Insatisfecho Muy insatisfecho

Recomendaría esta clínica a otras personas

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

Con respecto a los honorarios que le fueron cobrados, considera usted que estos fueron

Altos Razonables Bajos

Conoces el nombre del operador (doctor) que lo atiende habitualmente

Sí No

En relación con las normas técnicas de Bioseguridad odontológica, marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión:

Indicadores:	SÍ	NO
El personal de la clínica dental, utiliza guantes para la atención de sus pacientes.		
El personal de la clínica dental, utiliza mascarillas o cubre bocas para la atención de sus pacientes.		
El personal de la clínica dental, utiliza protectores oculares para la atención de sus pacientes.		
El personal de la clínica dental, utiliza mandil para la atención de sus pacientes.		
El personal de la clínica dental, utiliza gorro para la atención de sus pacientes.		

Anexo n.º 2: Consentimiento Informado

Estimado usuario (a):

Como parte de los requisitos de la Maestría se llevará a cabo una investigación. La misma trata sobre Calidad de Atención al Usuario Externo Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018. El objetivo del estudio es determinar la calidad de atención que recibe el usuario externo en dicha clínica. Esta investigación es requisito para obtener el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud. Usted ha sido seleccionado para participar en esta investigación, la cual consiste en contestar un cuestionario que le tomará aproximadamente unos minutos. Es importante que usted conteste todas las interrogantes. La información obtenida a través de este estudio será mantenida bajo estricta confidencialidad y su nombre no será utilizado. El estudio no conlleva ningún riesgo ni recibe ningún beneficio. No recibirá compensación por participar.

-----, he leído el procedimiento descrito. El(la) investigador(a) me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la pesquisa de la cirujano dentista Sharon Yanina Bazán Abarca sobre Calidad de Atención al Usuario Externo Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes 2018.

Fecha: _____

Firma del usuario

Anexo n.º3: Fotos

Sala 1 de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, la cual cuenta con 7 sillones dentales para cada uno de los alumnos, con los horarios de lunes a sábado.



Sala 2 de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, la cual cuenta con 17 sillones dentales para cada uno de los alumnos, con los horarios de lunes a sábado.



Sala 3 de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, la cual cuenta con 1 sillón dental para casos de cirugía, con los horarios de lunes a sábado.



Sala de Radiología, se encuentra entre las salas 1 y 2 de la Clínica Dental. Se evidencia el equipo de Rayos X Panorámico, Cefalómetro y Rayos X Periapical. El alumno toma las radiografías necesarias para sus tratamientos.



Se muestra, en el área de esterilización, 1 esterilizador autoclave, 2 esterilizadores a calor seco, en la cual al terminar el tratamiento odontológico, el alumno envía sus cajas de instrumentos, previamente lavados, al área establecida.



Se aprecia en la mesa de la unidad dental las barreras de protección, tomando en cuenta la bioseguridad, tanto para el alumno como para el paciente.



Se observa el área de proveeduría, 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 de la Clínica Dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, para los usuarios que acuden de lunes a sábado.

