UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ODONTOLOGÍA

Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro
Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el 2019

TESIS

Para optar el título profesional de Cirujano Dentista

AUTOR(ES)

Pardave Pacheco, Sharon Netty (0000-0003-3725-8008)

Vasquez Duran, Tony (0000-0001-8514-7308)

ASESOR(ES)

Díaz del Olmo Morey, Carlos Enrique (0000-0003-4991-3137)

Lima, 17 de febrero del 2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres y padrinos, por su inmenso sacrificio durante todos estos años, por enseñarme a ser perseverante y por su ayuda constante.

A mi hermana, por hacer de mi vida más alegre. A Joyce, Claudia y Juan Miguel, por ser mi sostén en los momentos difíciles y celebrar mis logros. Finalmente, a Tony, mi compañero de

tesis y aventuras, gracias infinitas.

Sharon Pardave.

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera universitaria, por siempre aconsejarme y velar por mi bienestar

emocional. A mis hermanos, por ser una gran compañía en mi día a día. Finalmente, a Sharon, por su apoyo y motivación constante para cumplir mis anhelos y metas.

Tony Vasquez.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los docentes que nos enseñaron en estos años de educación superior, gracias por otorgarnos sus conocimientos, que nos servirán en nuestra vida profesional. Especialmente al Dr. Carlos Díaz Del Olmo Morey, nuestro asesor de tesis, por su apoyo constante y su gran paciencia durante este periodo. A la Dra. Leslie Casas por su dedicación, tiempo y todas sus enseñanzas. Finalmente, a cada una de las personas que contribuyeron para culminar con esta etapa de nuestra formación académica e incentivarnos a lograr esta meta.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la calidad de atención que perciben los pacientes en el servicio de odontología del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el año 2019.

Materiales y métodos: Diseño de estudio de tipo transversal y descriptivo. Se incluyeron 125 pacientes que acudieron a la facultad de odontología de una universidad privada de Lima en el año 2019. Se utilizó la encuesta SERVPERF para medir la percepción de la calidad de atención odontológica.

Resultados: El estudio demostró que existe asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida con el ingreso salarial mensual ($p < 0,05$). Sumado a esto, se pudo observar que, en cuanto a las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, del instrumento SERVPERF, el mayor número de encuestados perciben una calidad de atención extremadamente buena. Además, en la dimensión de seguridad se presenta el mayor número de pacientes que perciben una calidad de atención extremadamente buena con un 60% (75) personas, seguido de la dimensión empatía con 71 (56.80%).

Conclusión: El mayor número de pacientes encuestados representados por el 60% (75), percibió una calidad de atención extremadamente buena en el servicio de odontología del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima.

Palabras Clave: Calidad de la Atención de Salud, Personal de Odontología, Empatía, Seguridad, Atención Dirigida al Paciente.

ABSTRACT

Object: Evaluate the attention quality that patients perceive in the dental service of the university health center of a private university in Lima during the year 2019.

Materials and methods: Design of a cross-sectional and descriptive study. We included 125 patients who attended the faculty of dentistry of a private university in Lima in 2019. The SERVPERF survey was used to measure the perception of the quality of dental care.

Results: The study showed that there is a statistically significant association between the quality of care received with the monthly salary income ($p < 0.05$). In addition to this, it was observed that in the dimensions of tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy, of the SERVPERF instrument, the largest number of respondents perceive an extremely good quality of care. In addition, in the security dimension, the greatest number of patients who perceive an extremely good quality of care with 60% (75) people is presented, followed by the empathy dimension with 71 (56.80%).

Conclusion: The highest number of surveyed patients represented by 60% (75), perceived an extremely good quality of care in the dental service of the university health center of a private university in Lima.

Keywords: Quality of Health Care, Dental Staff, Empathy, Safety, Patient-Centered Care.

TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MATERIALES Y MÉTODOS	2
2.1 Diseño del estudio	2
2.2 Población y muestra	2
2.3 Técnicas y procedimientos	2
3. RESULTADOS	4
4. DISCUSIÓN.....	16
5. CONCLUSIONES	19
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características sociodemográficas de los pacientes que acuden al servicio de odontología de una universidad privada de Lima.....	5
Tabla 2 Asociación de la calidad de atención percibida con el sexo, edad, distrito de procedencia, visita al odontólogo, ingreso salarial mensual y la clínica pregrado.	6

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (elementos tangibles).	7
Gráfico 2 Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (fiabilidad).	8
Gráfico 3 Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (capacidad de respuesta).	9
Gráfico 4 Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (seguridad).	10
Gráfico 5 Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (empatía).	11
Gráfico 6 Calidad de la atención total percibida por los pacientes al finalizar la atención odontológica	12

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se sabe que la calidad de atención brindada en las clínicas odontológicas tanto públicas como privadas difieren en muchos aspectos y estos repercuten directamente en la satisfacción y percepción del usuario. ⁽¹⁾ A pesar de que la calidad ha sido un tema ampliamente tratado desde hace muchos años, se observa que tanto su definición e interpretación continúan siendo complejas y esto debido a los múltiples factores involucrados en su constructo. Se sabe que la calidad depende de la percepción de cada persona, es por este motivo que el cliente debe especificar el contexto de lo que quiere recibir como concepto de calidad de atención. De esta manera, las instituciones son capaces de recolectar esta información, establecer mejoras y solucionar los problemas existentes. ^(2,3) Muchos investigadores como Cronin y Taylor le dan bastante importancia a este tema, porque se ha demostrado que se puede lograr una ventaja competitiva si esta calidad percibida es positiva. ⁽⁴⁾

La información que nos brinda la calidad de atención es un factor importante, porque nos ayuda a mejorar y crear nuevos protocolos de atención o incluso perfeccionar los que ya se encuentran establecidos. ⁽⁵⁾ Por ende, los requerimientos actuales y futuros de los pacientes van a permitir tomar dichas medidas con la finalidad de modificar y mejorar la percepción del paciente con respecto a su atención odontológica en distintos ámbitos, ⁽⁶⁾ por ejemplo, brindar una atención odontológica confiable, con una mejor organización, nivel de profesionalismo óptimo y costo razonable, para así poder mejorar como Centro Odontológico. ⁽⁷⁾

En la literatura existen diversos estudios que miden la calidad de atención tanto en el sector público y privado en el ámbito de salud, ⁽⁵⁻¹²⁾ sin embargo, en el Perú son pocos los estudios dedicados a medir la calidad de atención en odontología. ⁽¹³⁻¹⁷⁾

Para medir dicha calidad de atención, las diferentes investigaciones han utilizado herramientas como las encuestas de satisfacción. ^(1, 2, 4-6, 9-11, 13-22) Uno de estos instrumentos es el SERVPERF (Service performance), propuesto por Cronin y Taylor en 1994. En este modelo se evalúa la calidad de atención percibida por el paciente basado únicamente en las percepciones y eliminando las expectativas, reduciendo de esta manera la mitad de las preguntas planteadas como en el modelo SERVQUAL. ⁽²³⁾ El cuestionario SERVPERF consta de 22 preguntas divididas en cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles ⁽²⁴⁾ y su puntaje se calcula con la sumatoria de las puntuaciones de percepción. Respecto a las ventajas de este instrumento se puede destacar su alto grado de fiabilidad debido a que presenta un Alfa de Cronbach de 0,9098, además de presentar una mayor validez predictiva respecto del modelo SERVQUAL. Otra de las ventajas es que requiere menos tiempo para ser realizado respecto a otros instrumentos y el trabajo de interpretación es más fácil de llevar a cabo. ⁽²⁵⁾

Si bien la calidad de atención es una variable muy estudiada en otros países y tiene como finalidad mejorar la percepción del paciente frente al servicio brindado, en el Perú aún es poca la evidencia que se tiene respecto a esta calidad en clínicas odontológicas tanto del sector público como privado. Por tal motivo, el propósito de este estudio fue evaluar la calidad de atención que perciben los pacientes en el servicio de odontología del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el año 2019.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Diseño del estudio

El diseño de estudio es transversal de tipo descriptivo.

2.2 Población y muestra

El estudio se realizó a los pacientes que acudieron al Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima, en el distrito de Chorrillos, durante el año 2019. El tamaño muestral se obtuvo en base los datos mediana y rangos intercuartílicos de una investigación previa, se realizó una conversión de estos rangos a desviación estándar mediante un programa de estimación de media muestral. ⁽²⁶⁾ Posteriormente, utilizando el programa Statulator ^{beta} se estimó una media única con un nivel de confianza del 95% y un poder estadístico del 80%. El tamaño muestral fue de 107 participantes y teniendo en cuenta el 5% de pérdida y 10 % de rechazo se obtuvo un tamaño final de 123 participantes. Por motivos de este estudio, se optó por tener un tamaño muestral final de 125 participantes, ya que de esta manera las encuestas serían repartidas equitativamente en las 5 clínicas. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Los pacientes fueron reclutados de las clínicas de pregrado: clínica integral 1 (5° ciclo), clínica integral 2 (6° ciclo), clínica 3 (7° ciclo), clínica 4 (8° ciclo) e internado (9° ciclo), encuestando a 25 participantes por cada clínica.

En los criterios de inclusión se consideraron los pacientes mayores de 18 años que acudieron a la atención odontológica en el Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima: pacientes atendidos por estudiantes de pregrado de clínica integral 1 (5° ciclo), clínica integral 2 (6° ciclo), clínica 3 (7° ciclo), clínica 4 (8° ciclo) e internado (9° ciclo) y que hayan decidido participar voluntariamente del estudio.

Los criterios de exclusión fueron los pacientes que acudieron únicamente para un examen radiológico y/o se sometieron a una actividad clínica menor a cinco minutos de duración, pacientes que presenten alguna alteración cognitiva como memoria a corto plazo, demencia, entre otros, que impidan completar la encuesta y pacientes con enfermedades que dificulta el habla como por ejemplo disartria, trastornos fonológicos, etc. (Estos criterios fueron identificados debido a que todos los pacientes acudían a la consulta acompañados de un familiar, se le preguntaba a esta persona si el paciente podría tener alguna dificultad para desarrollar la encuesta).

2.3 Técnicas y procedimientos

Variables estudiadas

Se tomó en cuenta a la Calidad de Atención y a los pacientes como variable independiente y dependiente respectivamente. Además, las variables confusoras fueron sexo, edad, grado de instrucción, lugar de procedencia, visita al odontólogo, ingreso salarial mensual, clínica pregrado y dimensiones del SERVPERF.

Breve explicación del estudio y firma de consentimientos informados

La presente investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) con CEI/266-10-19. Para llevar a cabo el estudio, se encuestó a cada paciente una vez culminada su atención odontológica programada. Se les explicó brevemente el propósito del estudio, los beneficios, así como se respondieron las inquietudes o dudas para su participación en esta investigación. Asimismo, se les otorgó el consentimiento informado, donde se garantiza la confiabilidad y anonimato de sus datos, así como se adjuntó la encuesta de Calidad de atención SERVPERF. Los investigadores estuvieron pendientes por si surgía alguna interrogante por parte del participante.

Aplicación de cuestionario SERVPERF

Este estudio utilizó el instrumento SERVPERF, para medir la calidad atención, el cual fue elaborado en el año 1992 y validado en el 1994 por Cronin & Taylor, con un Alfa de Cronbach de 0,9098. El SERVPERF evalúa en general la calidad de atención percibida por parte del usuario de cualquier servicio adquirido.

El cuestionario, consta de 22 preguntas que se dividen en cinco dimensiones: elementos tangibles (4 preguntas), fiabilidad (5 preguntas), capacidad de respuesta (4 preguntas), seguridad (4 preguntas), empatía (5 preguntas) evaluadas con la escala tipo Likert. El rango de puntuación es de 7 puntos, colocadas gradualmente desde extremadamente malo (1 punto), muy malo (2 puntos), malo (3 puntos), regular (4 puntos), bueno (5 puntos), muy bueno (6 puntos) y finalmente, extremadamente bueno (7 puntos) (ANEXO 5). Se sabe que la puntuación del SERVPERF se calcula como la sumatoria de percepciones, por lo tanto, la medición se basará en la calidad de atención más elevada.⁽²⁷⁾ A mayor sea la sumatoria, mayor será la percepción de la calidad de atención.⁽²⁸⁾

Los datos recolectados fueron ingresados al programa Microsoft® Office Excel 2013®, donde se realizó la base datos correspondiente.

Análisis de datos

Para el análisis univariado, se procedió a obtener la frecuencia de las características sociodemográficas (sexo, edad, grado de instrucción, distrito de procedencia, visita previa al odontólogo, ingreso salarial mensual y clínica pregrado), de los pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro Universitario de una universidad privada de Lima.

Para el análisis bivariado se analizó la asociación de la variable calidad de atención con respecto a las diferentes variables confusoras (sexo, edad, grado de instrucción, distrito de procedencia, visita previa al odontólogo, ingreso salarial mensual y clínica pregrado y dimensiones del SERVPERF), utilizando la prueba de exacta de Fisher con un p valor < 0,05. Todos los análisis se realizaron a través del programa Stata 15.0 (Stata Corporation, College Station, Texas, USA).

3. RESULTADOS

Se encuestaron un total de 125 pacientes mayores de 18 años, que acudieron al área de pregrado del centro de salud de una universidad privada de Lima. Se encontró asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida con el ingreso salarial mensual y la visita previa al odontólogo ($p < 0,05$).

En la Tabla 1, se puede observar las características generales de los pacientes encuestados. El mayor número de encuestados oscilan entre los 18 a 30 años, de los cuales 83(66.4%) pertenecen al género femenino y 42(33.60%) al género masculino. En cuanto al grado de instrucción, la mayor parte de la población se encontraba en grado de educación superior representada por 89(71.2%) personas encuestadas. En la variable distrito de procedencia 74(59.2%) encuestados pertenecían a Lima Sur, seguido de 31(24.8%) que pertenecían a Lima Centro/ Centro Sur. Por otro lado, la variable visita previa al odontólogo mostró que, la mayor cantidad de encuestados constituidos por 58(46.4%) acudía a un consultorio o clínica dos o más veces al año, seguido de 37(29.6%) que lo hacían esporádicamente (sólo cuando sentían dolor). Además, se puede apreciar que 60(48%) de los encuestados percibían de tres a más sueldos mínimos (S/.2790 soles a más), mientras que solo 11(8.8%) percibían dos sueldos mínimos.

En la Tabla 2, se observa la asociación de la calidad de atención con las diferentes variables del estudio, donde se encontró una diferencia estadísticamente significativa entre ingreso salarial mensual y visita al odontólogo con respecto a la calidad de atención percibida ($p = 0,007$ y $0,017$ respectivamente). En cuanto al género, el mayor número de encuestados que percibió una calidad de atención extremadamente buena pertenecen al sexo femenino con 51(61.45%), seguido del sexo masculino con 24(57.14%). Además, se observó que dichos encuestados en su mayoría se encontraban entre los 18 y 30 años. Respecto al grado de instrucción, se contempló que aquellas personas que se encontraban en un grado de educación superior representadas por 47(52.81%) percibieron una calidad de atención extremadamente buena. Con relación al distrito de procedencia, se encontró que aquellos que vivían en distritos del área de Lima Sur en mayor porcentaje percibían una calidad de atención extremadamente buena con respecto a otras áreas de Lima metropolitana. Con relación a la variable visita al odontólogo, el mayor porcentaje de encuestados representados por 30(40%) percibieron una calidad de atención extremadamente buena y acudían al odontólogo esporádicamente, seguido de 25(33.33%) que de igual manera percibieron una calidad de atención extremadamente buena, pero acudían a un consultorio dental dos o más veces al año. En cuanto a la variable de ingreso salarial mensual, 39(52%) encuestados percibieron una calidad de atención extremadamente buena y solo recibían un sueldo mínimo, a comparación de los 6(8%) pacientes que de igual manera percibieron una calidad de atención extremadamente buena y recibían el equivalente a 2 sueldos mínimos. En la variable clínica pregrado, el mayor porcentaje de encuestados representados por 20(26.67%) percibieron una calidad de atención extremadamente buena y se atendieron en clínica integral 2, mientras que el menor número de encuestados que también percibieron la misma calidad estuvieron constituidos por 12(16%) encuestados. En cuanto a la calidad de atención percibida por los pacientes al culminar la cita con el profesional en el servicio de odontología, se obtuvo como resultado que el 60% (75), percibió una calidad de atención extremadamente buena, seguido de aquellos que percibieron una calidad de atención muy buena con un 29.60% (37) y buena con 8.80%(11).

Se pueden observar en los gráficos: gráfico 1 (elementos tangibles), gráfico 2 (fiabilidad), gráfico 3 (capacidad de respuesta), gráfico 4 (seguridad) y gráfico 5 (empatía), los porcentajes obtenidos según cada dimensión del SERVPERF.

Tabla 1

Características sociodemográficas de los pacientes que acuden al servicio de odontología de una universidad privada de Lima.

Variables	Frecuencia	
	n	%
Edad		
18 a 30	84	67.2
31 a 50	26	20.8
51 a más	15	12
Sexo		
Femenino	83	66.4
Masculino	42	33.6
Grado de instrucción		
Educación Primaria	4	3.2
Educación Secundaria	26	20.8
Educación Superior	89	71.2
Educación Técnica	6	4.8
Distrito de procedencia		
Lima Norte	4	3.2
Lima Este	16	12.8
Lima Sur	74	59.2
Lima Centro/ Centro Sur	31	24.8
Visita previa al odontólogo		
Esporádicamente (cuando hay dolor)	37	29.6
Una vez al año	27	21.6
Dos o más veces al año	58	46.4
Primera vez acudiendo al odontólogo	3	2.4
Ingreso salarial mensual		
Un sueldo mínimo (930 soles)	54	43.2
Dos sueldos mínimos (1860 soles)	11	8.8
Tres a más sueldos mínimos (2790 soles o más)	60	48
Clínica Pre Grado		
Clínica Integral 1	25	20
Clínica Integral 2	25	20
Clínica Integral 3	25	20
Clínica 4	25	20
Internado	25	20

* Frecuencia Absoluta y Relativa.

La encuesta fue realizada en el año 2019 y el sueldo mínimo considerado pertenece a dicho año

Tabla 2

Asociación de la calidad de atención percibida con el sexo, edad, distrito de procedencia, visita al odontólogo, ingreso salarial mensual y la clínica pregrado.

		Calidad de atención n(%)			P*
		Bueno	Muy bueno	Extremadamente bueno	
Sexo	Masculino	3(7.14)	14(33.33)	24(57.14)	0.644**
	Femenino	8(9.64)	23(27.71)	51(61.45)	
Edad	18 a 30 años	5(5.95)	26(30.95)	52(61.90)	0.332**
	31 a 50 años	5(19.23)	6(23.08)	14(53.85)	
	51 años a más	1(6.67)	5(33.33)	9(60)	
Grado de instrucción	Educación Primaria	0	1(25)	3(75)	0.464**
	Educación Secundaria	2(7.69)	3(11.54)	21(80.77)	
	Educación Superior	9(10.11)	31(34.83)	47(52.81)	
	Educación Técnica	0	2(33.33)	4(66.67)	
Distrito de procedencia	Lima Norte	0	0	4(100)	0.316**
	Lima Este	0	6(37.50)	9(56.25)	
	Lima Sur	9(12.16)	21(28.38)	44(59.46)	
	Lima Centro/ Centro Sur	2(6.45)	10(32.26)	18(58.06)	
Visita al odontólogo	Esporádicamente	2(18.18)	5(13.51)	30(40)	0.017**
	Una vez al año	2(18.18)	7(18.92)	18(24)	
	Dos o más veces al año	6(54.55)	25(67.57)	25(33.33)	
Ingreso salarial mensual	Primera vez acudiendo al odontólogo	1(9.09)	0	2(2.67)	0.007**
	Un sueldo mínimo	7(63.64)	7(18.92)	39(52)	
	Dos sueldos mínimos	1(9.09)	4(10.81)	6(8)	
	Tres o más sueldos mínimos	3(27.27)	26(70.27)	30(40)	
Clínica pregrado	Clínica integral 1	1(9.09)	9(24.32)	15(20)	0.304**
	Clínica integral 2	0	5(13.51)	20(26.67)	
	Clínica integral 3	4(36.36)	6(16.22)	15(20)	
	Clínica 4	3(27.27)	8(21.62)	13(17.33)	
	Internado	3(27.27)	9(24.32)	12(16)	

** Prueba de Exacta de Fisher (p<0,05)

Gráfico 1

Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (elementos tangibles).

Gráfico 2

Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (fiabilidad).

Gráfico 3

Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (capacidad de respuesta).

Puntuación del SERVPERF

Gráfico 4

Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (seguridad).

Gráfico 5

Calidad de la atención odontológica según la encuesta SERVPERF (empatía).

Puntuación del SERVPERF

Gráfico 6

Calidad de la atención total percibida por los pacientes al finalizar la atención odontológica.

4. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como finalidad evaluar la calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron al servicio de odontología de una universidad privada de Lima, encontrando que fue extremadamente buena. Además, se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención con el ingreso salarial mensual y la visita al odontólogo.

Existen diversos instrumentos que tienen como finalidad evaluar la calidad de atención de un servicio brindado. Para el presente estudio se eligió la modificación del instrumento SERVQUAL (Parasuraman et al, 1988). ⁽²⁹⁾ denominada SERVPERF (Service Performance), el cual fue validado por los autores (Cronin & Taylor), con un Alfa de Cronbach de 0,9098 sencillo de utilizar, debido a que no se basa en la diferencia entre las expectativas y las percepciones, sino que únicamente evalúa la segunda, dándonos así la calidad de atención percibida una vez brindado el servicio. Este instrumento consta de 22 preguntas que se agrupan en 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). ⁽³⁰⁾

Al contrastar el presente estudio, podemos encontrar resultados como los reportados por Chávez en el año 2016, ⁽³¹⁾ en el que concluyó que la calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron al Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles. Mientras que, en el presente estudio, los encuestados percibieron una calidad de atención extremadamente buena en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a excepción de la dimensión de elementos tangibles donde el 43.20% de pacientes encuestados percibieron una calidad de atención muy buena en dicha dimensión.

En un estudio realizado por Fernández y Yañez en el 2017, ⁽³²⁾ obtuvieron como resultados que el 73,1% de pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida en servicio de cirugía maxilofacial del Hospital Provincial Docente Clínico quirúrgico en Cuba. Sin embargo, resaltan en las dimensiones correspondientes a capacidad de respuesta y elementos tangibles, los pacientes se mostraron insatisfechos en su totalidad, en contraste con este estudio, se obtuvo que respecto a las dimensiones de capacidad de respuesta y elementos tangibles los pacientes percibieron una calidad de atención extremadamente buena con un 52,80% y 42,40% respectivamente.

Por otro lado, Bernuy ⁽³³⁾ determinó que el 57,77% de los pacientes encuestados percibió una calidad de atención buena en las dimensiones estudiadas en el servicio de odontología de la clínica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Por el contrario, en nuestro estudio, encontramos que los pacientes percibieron una calidad de atención extremadamente buena en las cinco dimensiones.

Del mismo modo, en un estudio realizado por Llallico, ⁽³⁴⁾ determinó que los pacientes percibieron una calidad de atención buena en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad con un 55%, 42% y 44% respectivamente. A diferencia de nuestro estudio, donde los pacientes percibieron una calidad de atención extremadamente buena en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron la escala Likert máxima con un 50,40%, 52,80% y 60%.

Las diferencias encontradas en estos estudios se pueden deber a que la calidad de atención depende mucho de la percepción del paciente cuando se le brinda un servicio, el cual es considerado una limitación. Tomando como referencia la encuesta SERVPERF con sus 5 dimensiones, se puede observar que la percepción del encuestado podría estar influida por las distintas características que el servicio presente.⁽³⁵⁾ Ya que podría presentar fortalezas en ciertas dimensiones, pero podría ocurrir lo contrario en las dimensiones restantes. Es decir, los resultados favorables encontrados en este estudio pueden estar relacionados, a que la institución privada cuenta con tecnología de punta y un excelente servicio tanto en la práctica odontológica como en el trato del personal de seguridad, recepción y demás áreas. Sin embargo, es importante señalar que en ciertas dimensiones no se obtuvieron puntajes tan altos. Se puede mencionar que otro punto relacionado directamente a la percepción del cliente es la gestión de procesos, ya que es frecuente observar en las instituciones prestadoras de servicios, como es el caso de una clínica odontológica, se enfoquen en los procesos productivos y relativos al área de ventas, sin embargo, no ocurre lo mismo con los procesos de relación cliente-proveedor y por lo mismo no pueden ser medidos. Hoy en día se sabe que la medición es un elemento esencial para poder gestionar un proceso, por lo tanto, no se puede controlar aquello que no se mide y no se puede gestionar lo que no está bajo control.⁽³⁶⁾ Sumado a esto, el hecho de que una institución posea una estructura organizacional ordenada es un factor clave para una óptima capacidad de respuesta de parte de cada área, ya que los manuales van a ayudar a que todos los trabajadores tengan conocimiento de cuál es su función, esto se va a traducir en una atención eficaz y con altos estándares que van a influir directamente en la percepción del paciente.⁽³⁷⁾

En cuanto a las limitaciones del estudio se pudo observar que el instrumento SERVPERF no proporciona rangos intermedios, es decir, solo permite determinar si la calidad de atención percibida por el paciente una vez probado el servicio es extremadamente buena o mala.⁽³⁸⁾ En este contexto, los investigadores, encontraron una limitación al no poder cuantificar dicha calidad de atención y optaron por realizar una categorización en base a las dimensiones del SERVPERF y a las puntuaciones de la escala tipo Likert. Se sugiere mantener los parámetros actuales de atención de la clínica debido a que se obtuvo una calidad de atención extremadamente buena. Así mismo, los resultados obtenidos muestran que es necesario reforzar la dimensión de elementos tangibles para llegar a un nivel de atención óptimo. Además, se sugiere que con el fin de obtener resultados más precisos en futuras investigaciones, se puedan incluir variables como tiempo de espera en recepción, número de sesión o cita odontológica, percepción final sobre el tratamiento integral culminado y en la pregunta de visita al odontólogo (especificar si esta atención previa fue en una institución pública o privada). Todos estos datos serán de gran ayuda para poder tener una idea más precisa y global de que procesos serán necesarios mejorar con el fin del llegar a la excelencia.

En conclusión, el presente estudio determinó que la calidad percibida al finalizar la atención según los pacientes que acudieron al servicio de odontología del centro universitario de salud de una universidad privada de Lima fue extremadamente buena según las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Es necesario seguir promoviendo investigaciones de este tipo, para poder crear conciencia de la importancia y el papel del cliente para la empresa, ya que cuando se visualiza al cliente como un integrante más del servicio brindado y no analizamos su importancia, se pueden diseñar procesos que no ofrecen un valor agregado y cuyo enfoque no esté directamente relacionado a generar una percepción positiva del mismo.

5. CONCLUSIONES

1. El mayor número de pacientes encuestados representados por el 60% (75), percibieron una calidad de atención extremadamente buena en el servicio de odontología de la universidad privada de Lima.
2. Se encontró asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida por el paciente con el ingreso salarial mensual y la visita al odontólogo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Landrum H, Prybutok V, Zhang X. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Rev Elsevier*. 2007; 104-113.
2. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med Hered*. 2012; 23(2): 88-95.
3. Vallespir C, Leal A, Castillo F, Gozalvo J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles. Talcahuano, Chile. *Int. J. Odontostomat.*, 2012 6(3): 349-354.
4. Martins A, De carvalho J, Ramos T, Fael J. Assessing Obstetrics Perceived Service Quality at a Public Hospital. *Rev Elsevier*. 2015; 414-422.
5. Díaz J, Yáñez Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *Rev Medisan*. 2017; 21(2): 174.
6. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev. Nac Odontol*. 2016; 12(23): 31-40.
7. Gonzáles A, Guerra D, Toro G. Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. *Rev. CES Salud Pública*. 2016; 7(1): 25- 36.
8. Araya C. "Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar: Una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud. Talcahuano. Chile". [Tesis para optar el título de doctor en odontología]. Chile: Universidad de concepción; 2011.
9. Vallespir C, Bustos A, Merino J, Ulloa C, Araya J. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. *Rev. Odontoestomat*. 2014; 16.
10. Morales K. "Dimensiones involucradas en la evaluación de satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile". [Plan de negocios para optar el grado de Magíster en administración]. Santiago: Universidad de Chile; 2014.
11. Gómez M, Somoza J, Moreno M, Jiménez M, Castiñeira S, et al. Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Rev Elsevier*. 2012; 22(4): 182-190.
12. Vázquez E, Sotomayor J, Gonzáles A, Montiel A, Gutierrez I, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 2018; 20(2): 254-257.
13. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Vargas J, Gaytán J. SERVPERF: Medición de la satisfacción del servicio en un hospital público. Universidad de Guadalajara. 2017; 264-281.
14. Gómez M, Somoza J, Einoder M, Jiménez M, Castiñeira S, Feijoo M. Calidad de atención en salud percibida por los pacientes en un centro de salud urbano de A Coruña. *Rev Elsevier*. 2012; 22(4): 182-190.
15. Meleddu M, Pulina M, Scuderi F. Public and private healthcare services: What drives the choice? *Rev Elsevier*. 2019.
16. Gonzales O. "Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla durante el año 2016". [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Piura: Universidad Alas Peruanas; 2016.
17. Costa I, Murga G. Calidad de atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018.

18. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017.
19. Sinacay C, Ramirez M. Calidad de la atención odontológica y su relación con la fidelización del paciente. Laredo, 2017. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud]. Laredo: Universidad César Vallejo; 2017.
20. Vásquez G, Gorsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez JD. Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *Int J Odontostomat*. 2016; 10(1): 129-34.
21. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*. 2015; 60(1), 229-260.
22. Cronin J, Taylor S. SERVPERF vs SERVQUAL: reconciling performance Based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*. 1994; 125-131. 2008; 42(4): 719-34.
23. Torres E, Lastra J. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Rev. de administración pública*.
24. Purcarea V, Gheorghe I, Madalina C. The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale. *Rev Elsevier*. 2013; 573-585.
25. Rodrigues L, Barkur G, Varambally K, Golrooy F. Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study. *The TQM Journal*. 2011; 23(6): 629-643.
26. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
27. Ramírez A. Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis*. 2017; 1:59-63
28. Cronin J, Taylor S. SERVPERF vs SERVQUAL: reconciling performance Based and perceptions minus expectations measurement of service quality. *Journal of marketing*. 1994; 125-131.
29. Landrum h, Zhang X, Prybutok V, Peak D. Measuring IS System Service Quality with SERVQUAL: User's perceptions of relative importance of the five SERVPERF Dimensions. *The international Journal of an Emerging Transdiscipline*. 2009; 12.
30. García j, Díaz R. Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. *EsicMarket*. 2008; 130: 57-97.
31. Chávez C. calidad de atención en el servicio de odontología en la Universidad San Martín de Porres. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.
32. Fernández J, Crombet Y. Nivel de satisfacción multidimensional en pacientes atendidos en un servicio de cirugía maxilofacial. *Medisan*. 2017; 21(2):174.
33. Bernuy L. Calidad de la atención en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional mayor de San Marcos. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005.
34. Llallico R. Calidad de atención odontológica basado en intangibles de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis para

- obtener el título de cirujano dentista]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
35. Cuellar M, Montoya J, Castaño Y. Percepción subjetiva de la calidad de vida de estudiantes de enfermería de una universidad pública. *Rev. Univ. Salud.* 2016; 18(3): 462-473.
 36. Tanner J. Buyer Perceptions of the Purchase Process and Its Effect on Customer Satisfaction. *Rev Elsevier.* 1996; 25: 125-133.
 37. Luo W, Liberatore M, Nydick R, Chung Q, Sloane E. Impact of process change on customer perception of waiting time: a field study. *Rev Omega.* 2004; 77-83.
 38. Torres C, Jélvez A, Vega F. Evaluación de la calidad de un servicio de urgencia utilizando el modelo servperf. *uct.* 2014; 18(71): 38-49.
 39. Rodriguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.

ANEXOS

Cuadros de Conversión

Cifras reportadas en el estudio de Espejo, sobre la calidad de atención percibida en el servicio odontología por pacientes que acudieron a la Clínica Dental Docente de la universidad Cayetano Heredia según cada variable.

		Mediana (D.I.C.)	Q1 - Q3
Establecimiento	Hospital	5.18 (0.40)	4.73 - 5.53
	Clinica	6.00 (0.47)	5.45 - 6.39
Sexo	Masculino	5.50 (0.52)	4.91 - 5.95
	Femenino	5.59 (0.55)	5.14 - 6.23
Edad	18 a 23 años	5.36 (0.59)	4.91 - 6.09
	24 a 29 años	5.43 (0.36)	5.21 - 5.93
	30 a 34 años	5.73 (0.55)	5.27 - 6.36
	35 a 40 años	5.45 (0.68)	4.91 - 6.27
	41 a 45 años	5.55 (0.59)	5.05 - 6.23
	46 a 50 años	5.57 (0.52)	5.10 - 6.14
	51 a 55 años	5.32 (0.54)	4.91 - 5.98
	56 a más	5.78 (0.41)	5.21 - 6.03
Grado de Instrucción	Prim Incom	5.25 (0.55)	4.77 - 5.86
	Prim Comp	5.36 (0.36)	4.73 - 5.45
	Sec Incom	5.80 (0.45)	5.27 - 6.18
	Sec Comp	5.55 (0.57)	5.18 - 6.32
	Sup Incom	5.98 (0.49)	5.25 - 6.23
	Sup Comp	5.64 (0.55)	5.18 - 6.27
	Tec Incom	5.14 (0.57)	4.71 - 5.84
	Tec Comp	5.27 (0.46)	4.68 - 5.59
Total		5.5 (0.49)	5.09 - 6.07

Mediana y rangos intercuartílicos convertidos a desviación estándar para hallar el tamaño muestral:

Variable		Desviación estándar	Nivel de confianza	Tamaño muestral
Sexo	Masculino	0.782	95%	6
	Femenino	0.819	95%	6
edad	18 – 23	0.887	95%	7
	24 - 29	0.541	95%	5
	30 – 34	0.819	95%	6
	35 – 40	1.022	95%	8
	41 – 45	0.887	95%	7
	46 – 50	0.782	95%	6
	51 – 55	0.804	95%	6
	56 a más	0.616	95%	5
Grado de instrucción	Prim incompleta	0.819	95%	6
	Prim completa	0.541	95%	5
	Sec incompleta	0.684	95%	5
	Sec completa	0.857	95%	6
	Sup incompleta	0.737	95%	6
	Sup completa	0.819	95%	6
	Técnico incompleto	0.849	95%	6
	Técnico completo	0.684	95%	5

Carta al Director médico del CUS

Chorrillos, 27 de mayo de 2019

Solicito: Autorización

Director Médico del Centro Universitario de Salud (CUS)

Estimado Director Médico del Centro Universitario de Salud

Dr. Pascual Renato Chiarella Ortigosa

Presente:

Reciba cordialmente nuestros saludos. Somos estudiantes de la carrera de Odontología en UPC, actualmente nos encontramos realizando nuestra tesis para el título de Cirujano-Dentista, la cual es titulada **“Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el año 2019.”** solicitamos al comité de ética la aprobación de dicho estudio y comenzar la recolección de datos; sin embargo, el comité de ética nos solicita una autorización de parte de Ud. para proseguir con la revisión del trabajo.

Esta investigación consistirá en recolectar encuestas que serán realizadas a pacientes que culminen su tratamiento odontológico en el Centro universitario de Salud, previamente, se consultará al paciente si desea participar y se le indicará que los datos obtenidos son confidenciales, ya que solo se solicita la firma del participante en el consentimiento informado. Muy respetuosamente le solicitamos concedernos permiso para poder desarrollar nuestro estudio en el Centro Universitario de Salud (CUS). Le agradecemos de antemano.

Cordialmente.

Estudiantes de Odontología de UPC

Sharon Netty Pardave Pacheco

Tony Vasquez Duran

Correo de contacto: u201418146@upc.edu.pe, u201212592@upc.edu.pe

AUTORIZACIÓN: _____

Dr. Pascual Renato Chiarella Ortigosa

Director Médico del Centro Universitario de Salud.

Carta al director de la carrera de odontología

Chorrillos, 27 de mayo de 2019

Solicito: Autorización

Coordinador del Centro Universitario de Salud (CUS)

Estimado Coordinador del Centro Universitario de Salud

Dr. Eduardo Morzán Valderrama

Presente:

Reciba cordialmente nuestros saludos. Somos estudiantes de la carrera de Odontología en UPC, actualmente nos encontramos realizando nuestra tesis para el título de Cirujano-Dentista, la cual es titulada **“Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el año 2019”** solicitamos al comité de ética la aprobación de dicho estudio y comenzar la recolección de datos; sin embargo, el comité de ética nos solicita una autorización de parte de Ud. para proseguir con la revisión del trabajo.

Esta investigación consistirá en recolectar encuestas que serán realizadas a pacientes que culminen su tratamiento odontológico en el Centro universitario de Salud, previamente, se consultará al paciente si desea participar y se le indicará que los datos obtenidos son confidenciales, ya que solo se solicita la firma del participante en el consentimiento informado. Muy respetuosamente le solicitamos concedernos permiso para poder desarrollar nuestro estudio en el Centro Universitario de Salud (CUS). Le agradecemos de antemano.

Cordialmente.

Estudiantes de Odontología de UPC

Sharon Netty Pardave Pacheco

Tony Vasquez Duran

Correo de contacto: u201418146@upc.edu.pe, u201212592@upc.edu.pe

AUTORIZACIÓN: _____

Dr. Eduardo Morzán Valderrama

Coordinador del Centro Universitario de Salud.

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del trabajo de investigación: *“Calidad de atención en el servicio de odontología en pacientes del Centro Universitario de Salud de una universidad privada de Lima durante el año 2019.”.*

Nombres de los investigadores: Sharon Netty Pardave Pacheco y Tony Vasquez Durán.

1. Introducción

A usted se le está invitando a participar de este proyecto de investigación el cual busca: Evaluar la calidad de atención que perciben los pacientes en el Servicio de Odontología del Centro Universitario de Salud de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en Lima – Chorrillos, en el año 2019. En el presente documento de consentimiento informado usted encontrará información importante relacionada a: la finalidad del estudio, lo que se le pedirá a usted que haga, los riesgos y/o beneficios de su participación, entre otros aspectos que le permitirán decidir si participa o no. Lea detenidamente este documento y siéntase usted con la libertad de hacer las preguntas que considere necesarias. Si usted decide participar de esta investigación, deberá colocar su nombre y firmar este documento; se le brindará una copia firmada y fechada.

2. Justificación del estudio

Esta investigación tiene como objetivo principal evaluar la calidad de atención en el Servicio de Odontología que perciben los pacientes en el Centro Universitario de Salud de la UPC en Lima – Chorrillos, en el año 2019; con la finalidad de aportar nueva información que nos ayude analizar y plantear estrategias de mejora como Centro Universitario de Salud y esclarecer los posibles factores predisponentes.

3. Procedimiento del estudio:

Si Ud. autoriza su participación sucederá lo siguiente:

Se le otorgará un cuestionario después de la atención odontológica, el cual contiene preguntas relacionadas a los factores asociados a la calidad de atención. Este será devuelto el mismo día recogido por la examinadora para ser archivado y evaluado. Se agradecerá que responda con la mayor franqueza posible. La información recopilada será completamente anónima, y se utilizará únicamente para efectos de este trabajo de investigación.

4. Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en esta fase del estudio puesto que es una encuesta. El estudio es completamente anónimo, la información que usted manifieste se mantendrá de manera confidencial.

5. Beneficios:

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar y evaluar la calidad de atención odontológica que brinda el Centro Universitario de Salud de la UPC, el cual nos permitirá identificar cuáles son las áreas que se desarrollan favorablemente y las que estén fallando en su desarrollo. Estos datos serán de gran utilidad para analizar y plantear estrategias de mejora como Centro Universitario de Salud.

6. Confidencialidad de la información:

El investigador guardará la información sin nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Mantendremos de manera confidencial la información que usted manifieste, no va a ser utilizado en ningún reporte o publicación que resulte de este estudio, es completamente anónimo.

7. Contacto en caso de consultas o comentarios:

Para comunicarse con los investigadores de este estudio, podrá hacerlo con Tony Vasquez Duran, u201212592@upc.edu.pe o al teléfono 930723614 y Sharon Netty Pardave Pacheco, a través del correo electrónico u201418146@upc.edu.pe o al teléfono 921169794.

Contacto con el asesor:

Para contactar el asesor de este estudio, el Dr. Carlos Díaz Del Olmo Morey, puede escribir al correo electrónico pcodcdia@upc.edu.pe

Comité de ética:

Si usted tiene alguna duda sobre el estudio o siente que sus derechos fueron vulnerados, puede contactar al presidente del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Dr. Rodrigo Rondón al teléfono 313-3333, anexo 2678 o al correo electrónico rodrigo.rondon@upc.pe

El comité de ética está formado por personas externas al proyecto de investigación, cuya función es velar que se respete la dignidad y derecho de los participantes, según el diseño y desarrollo de la investigación.

Derecho a retirarse:

Usted podrá retirarse en cualquier momento del estudio sin ninguna explicación al respecto.

Firma del participante:

Fecha:

Nombre del investigador que administra el consentimiento:

Firma:

Fecha:

CUESTIONARIO

FECHA: / /

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Calidad de la Centro universitario de Salud de la UPC, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo:

A) Masculino

B) Femenino

2. Edad: _____

3. Grado de instrucción:

A. Analfabeto.

B. primaria incompleta

C. primaria completa

D. secundaria incompleta

E. secundaria completa

F. superior incompleta

G. superior completa

H. técnica incompleta

I. técnica completa

4. Distrito de procedencia:

5. Visita al odontólogo:

A) Esporádicamente (cuando hay dolor)

B) Una vez al año.

C) Dos o más veces al año.

D) Primera vez acudiendo al odontólogo.

6. Ingreso salarial mensual:

A) 1 sueldo mínimo (930 soles)

B) 2 sueldos mínimos (1860 soles)

C) 3 o más sueldos mínimos (2790 o más soles)

II. DIMENSIÓN:

- 1) Estimado paciente, las preguntas que encontrará a continuación se refieren única y exclusivamente a la atención que usted acaba de recibir (sesión de este día) en el Centro Universitario de Salud. Responda las 22 preguntas que se dividen en las 5 dimensiones de este instrumento llamado SERVPERF.

Dimensión Elementos Tangibles: Preguntas 1, 2, 3, 4

Dimensión Fiabilidad: Preguntas 5, 6, 7, 8, 9

Dimensión Capacidad de Respuesta: Preguntas 10, 11, 12, 13

Dimensión Seguridad: Preguntas 14, 15, 16, 17

Dimensión Empatía: Preguntas 18, 19, 20, 21, 22

- 2) Marca con un aspa solo una alternativa en cada pregunta.

	Extremadam ente malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Extremadam ente bueno
1.Los equipos de la clínica tienen apariencia moderna.							
2.Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas							
3.El personal de la clínica tiene apariencia limpia, buena presencia.							
4.La apariencia de las instalaciones está acorde con una clínica odontológica.							
5.El estudiante tratante cumple con los tiempos de tratamiento que le informó.							
6.Cuando usted tiene un problema, el estudiante tratante muestra un sincero interés por solucionarlo.							
7.El estudiante tratante es confiable.							
8.El estudiante tratante provee el servicio en el tiempo establecido.							

9.En la clínica insisten en registrar su información sin errores.							
10.El estudiante tratante le informó con precisión cuándo terminará la atención.							
11.El estudiante tratante le atiende con rapidez.							
12.El estudiante tratante y su asistente siempre se muestran dispuestos a ayudarlo.							
13.El estudiante tratante siempre tiene tiempo para responder sus preguntas.							
14.El comportamiento del estudiante tratante y su asistente le transmite confianza.							
15.El estudiante tratante tiene conocimientos suficientes para contestar inquietudes.							
16.El estudiante tratante y su asistente son siempre amables con usted.							
17.La clínica apoya a los estudiantes tratantes para que puedan hacer bien su trabajo.							
18.Lo saludan y llaman por su nombre.							
19.El estudiante tratante y su asistente le entregan una atención personalizada.							
20.El estudiante tratante entiende sus necesidades específicas.							
21.En la clínica se preocupan por sus preferencias al decidir un tratamiento.							
22.Los horarios de atención se adecuan al suyo.							