

## CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO EL PROGRESO, CHIMBOTE, 2014\*

*SERVICE QUALITY IN DENTISTRY AT MEDICAL CENTER  
EL PROGRESO, CHIMBOTE, 2014*

*Luis Julio Camba Nolasco<sup>1</sup>*

### RESUMEN

El objetivo principal fue determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico "El Progreso", en el distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, elementos tangibles, empatía, insatisfacción, satisfacción y seguridad.

### ABSTRACT

This quantitative descriptive study aimed to determine the service quality in dentistry at Medical Center "El Progreso" in the district of Chimbote. From 142 service users, 52.5% were satisfied for the service and 47.5% dissatisfied. Dimensions of service quality were considered as: *Tangibles* 39.2% satisfied and 60.8% dissatisfied. *Reliability* 55.1% satisfied and 44.9% dissatisfied. *Responsiveness* 54.3% satisfied and 45.7% dissatisfied. *Security* 64.6% satisfied and 35.4% dissatisfied. *Empathy* 48.7% satisfied and 51.3% dissatisfied.

**KEY WORDS:** Quality, reliability, responsiveness, tangibles, empathy, dissatisfaction, satisfaction and safety.

---

\* Recibido: 07 agosto 2014; aprobado: 17 noviembre 2014.

<sup>1</sup> Maestrante, Cirujano dentista egresado de Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [luis\\_camban@hotmail.com](mailto:luis_camban@hotmail.com)

## INTRODUCCIÓN

Es importante la evaluación de la calidad de las instituciones y servicios prestadores de salud bucal.<sup>1</sup> Lo que se espera recibir (expectativa) y lo que se recibe (satisfacción) por el cliente y el prestador, los que en la medida que se acerquen o coincidan expresarán más calidad.<sup>2</sup> Establece métodos de autorregulación en la práctica odontológica, periódicamente evaluar la calidad de los procesos para el éxito institucional, profesional y personal en nuestra comunidad.

### PROBLEMA

¿Cuál es la calidad de servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, del distrito de Chimbote?

### OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, del distrito de Chimbote.

### OBJETIVO ESPECÍFICO

Determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de los servicios de odontología según las dimensiones de calidad; los indicadores que generaron mayor insatisfacción en el servicio de odontología y los lineamientos de mejoramiento del servicio de odontología.

En el 2004 en Chimbote, Robles evaluó la calidad de servicio en 232 pacientes con instrumento SERVQUAL<sup>3</sup>; Portal realizó una medición de la calidad del servicio en el Centro de Salud Jesús, de la Red de Salud II de Cajamarca<sup>4</sup>; Aliaga, en la Clínica Médica Cayetano Heredia, la satisfacción del paciente, utilizando una versión modificada de la encuesta SERVQUAL.<sup>5</sup>

La ejecución del proyecto es muy necesaria para aclarar los problemas de interacción social entre proveedores de salud y los usuarios como estrategia para mejorar la calidad de cuidados en los centros de primer nivel de atención. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando, para así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención. Para Scriven los estudios que toman la opinión de los consumidores tienen una alta credibilidad<sup>6</sup>; en el caso de la atención odontológica se exploraba la satisfacción con la duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores.<sup>7</sup> Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la

satisfacción y expectativa de los pacientes y de los propios prestadores de la atención. En la actualidad, SERVQUAL es la escala más usada para medir la calidad de un servicio. Ha sido validada y probada para medir la calidad de servicios, teniendo un alfa de Cronbach de 0,89, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Elementos tangibles:** el aspecto de las instalaciones físicas, personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos, procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios. **Fiabilidad:** capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo. **Capacidad de respuesta** ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención, es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. **Seguridad:** certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. **Empatía:** identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio. La diferencia entre ambas actitudes es el índice de satisfacción del cliente y el indicador. Por tanto, el modelo SERVQUAL de calidad de servicio no representa únicamente una metodología de evaluación, sino un enfoque para la mejora de la calidad de servicio.<sup>8</sup>

## METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo, descriptivo y aplicado, de diseño no experimental y transversal. La población estuvo conformada por los pacientes atendidos en la Posta Médica El Progreso durante los meses de junio y julio (500 aproximadamente).

La muestra estuvo conformada por 142 pacientes atendidos en el servicio de odontología de la institución, que asistieron para su consulta y tratamiento dental durante los meses de junio y julio. El muestreo utilizado fue aleatorio y sistemático porque los datos se encontraron ordenados de acuerdo a la llegada a la posta, tomándose para ello uno de cada 4 pacientes.

**Criterios de inclusión:** pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa y un tratamiento posterior.

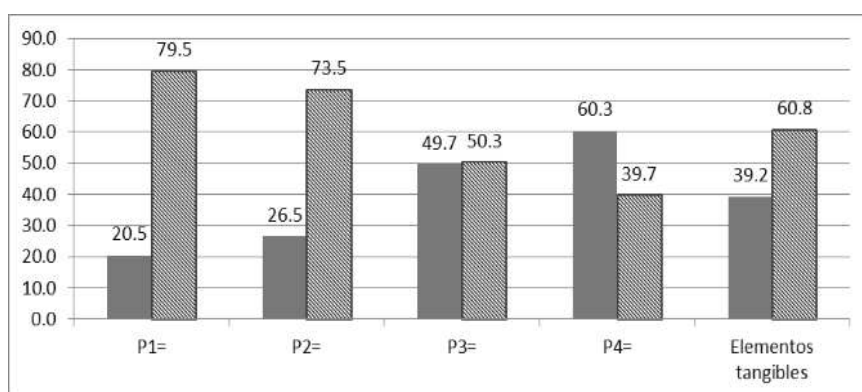
**Criterios de exclusión:** pacientes con algún impedimento mental; pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior;

pacientes que acudieron por emergencia; pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.

La técnica utilizada fue la encuesta; el procedimiento de recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un test/ prueba (cuestionario) previamente calibrada.

El cuestionario fue entregado a todos los pacientes que acudieron a su cita de tratamiento en los servicios de odontología que cumplieron los criterios de selección. En el instrumento de evaluación, se interrogó al paciente sobre las expectativas que tiene acerca de lo que un servicio determinado debe ser. Esto se hizo mediante 22 declaraciones en las que el usuario situó, en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones. Se recogió la percepción del paciente respecto al servicio que presta el servicio de odontología, que se refiere a las cinco dimensiones de evaluación de la calidad citadas anteriormente. Se midió la eficacia y percepción de la calidad del servicio odontológico según escala Servqual en la institución seleccionada de salud; y se realizó su representación gráfica, utilizando el paquete estadístico Excel 2010. Se utilizó el software SPSS 21.0 para obtener los valores estadísticos. El análisis se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada uno de las 5 dimensiones evaluadas, calculándose posteriormente los porcentajes para cada una de las facetas.

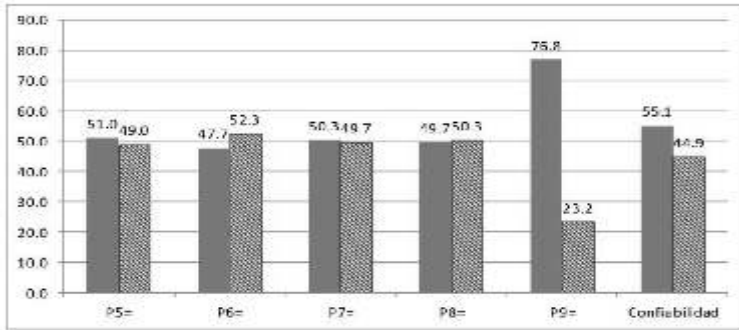
## RESULTADOS



**Gráfico 1.** Calidad del servicio de odontología según elementos tangibles del Centro Médico El Progreso de Chimbote.

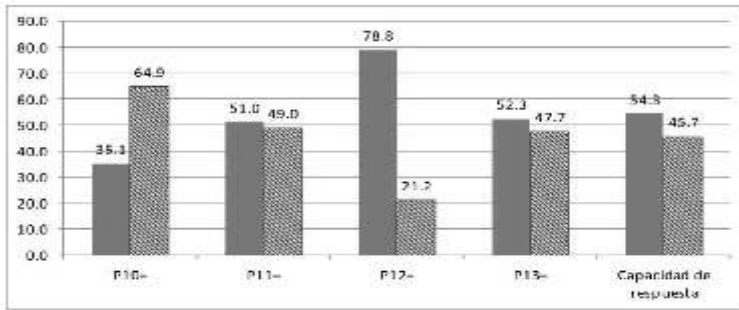
Fuente: Elaboración propia.

Calidad del servicio de odontología



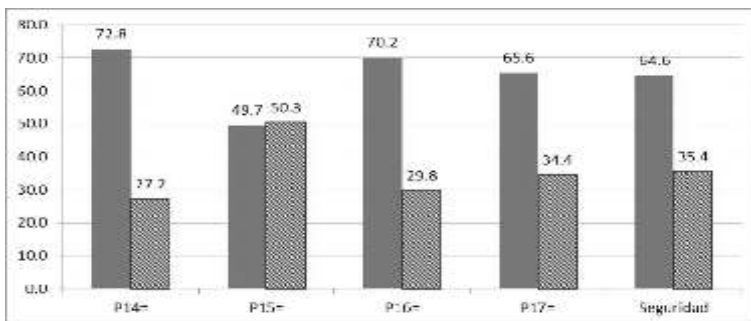
**Gráfico 2.** Calidad del servicio de odontología según la dimensión de confiabilidad del Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Elaboración propia.



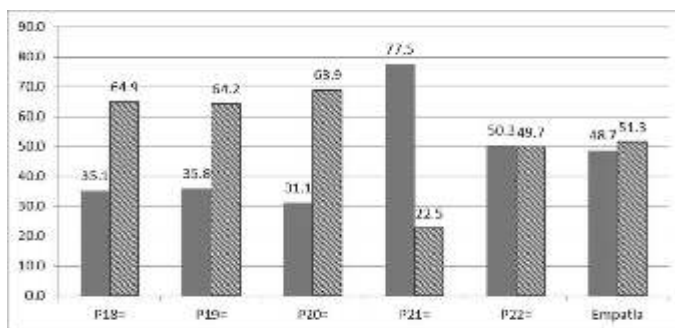
**Gráfico 3.** Calidad del servicio de odontología según dimensión capacidad de respuesta del Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Elaboración propia.



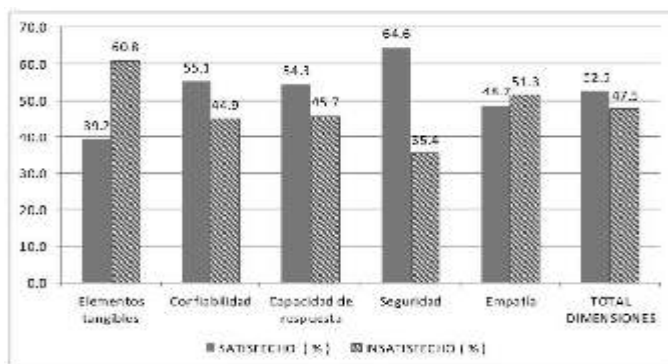
**Gráfico 4.** Calidad del servicio de odontología según la dimensión de seguridad en el Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Elaboración propia.



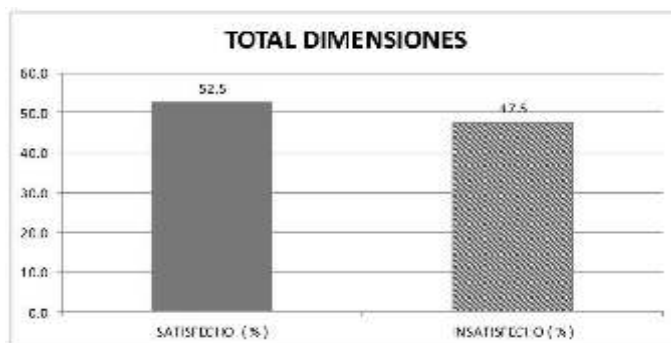
**Gráfico 5.** Calidad del servicio de odontología según dimensión de empatía en el Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 6.** Satisfacción de los pacientes según dimensiones de calidad del Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Elaboración propia.



**Gráfico 7.** Calidad del servicio de odontología según la dimensión de seguridad en el Centro Médico El Progreso de Chimbote.

Fuente: Tabla N° 1.

Tabla 01  
SATISFACCIÓN E INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL  
SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN EL  
TOTAL DE DIMENSIONES

Dimensiones	Satisfecho (%)	Insatisfecho (%)
Elementos tangibles	39,2	60,8
Confiabilidad	55,1	44,9
Capacidad de respuesta	54,3	45,7
Seguridad	64,6	35,4
Empatía	48,7	51,3
Total dimensiones	52,5	47,5

Fuente: Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

El resultado de la investigación respecto a calidad del servicio odontológico en el Centro Médico El Progreso fue de 52,2% de usuarios satisfechos y de 47,5% insatisfechos (tabla 01), diferente a los resultados obtenidos por Valencia, donde 63% de los pacientes encuestados estuvieron insatisfechos con el servicio en el 2004 en la Clínica Estomatológica Luis Vallejos Santoni, de la Universidad Andina del Cusco en 200 pacientes; igualmente en contraste con los resultados hallados por Robles el 2004 en Chimbote, quien evaluó la calidad de servicio en la clínica Robles desde la percepción del usuario externo con una muestra de 232 pacientes: con satisfacción de 47,2% e insatisfacción, 52,8%.

Respecto a la dimensión de **Elementos tangibles**, nuestro resultado fue de 60,8% de insatisfacción, inferior a lo hallado por Valencia, donde la mayor proporción de pacientes insatisfechos fue de 66,5%, pero superior a lo hallado por Robles, con 54,8% de insatisfacción.

En las dimensiones de **Confiabilidad y capacidad de respuesta**, nuestro resultado fue de satisfacción con 55,1% y 54,3%, respectivamente, semejante a lo obtenido por Robles, con mayor satisfacción en capacidad de respuesta; diferente a lo hallado por Portal, donde su medición de la calidad del servicio, en los dimensiones de capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad, presentaron mayor insatisfacción.

## CONCLUSIONES

La calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción.

Respecto a los lineamientos de mejora, corresponde mejorar el servicio de odontología en lo que comprende sus instalaciones físicas, a un mejor equipamiento. En lo que respecta a la calidad de atención corresponde mejorar la comprensión al paciente con lo afectivo y una adecuada identificación mental con sus problemas de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 SOSA M. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? (2002) INFORMED [En línea] [fecha de acceso 5 de Noviembre de 2004] URL disponible en: [http://www.gacetadental.com/foyci\\_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm](http://www.gacetadental.com/foyci_texto.asp?d1=marzo2002/ciencia/&d2=6&d3=/marzo2002/ciencia/6.htm)
- 2 DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
- 3 ROBLES A. Calidad de servicio en la Clínica Robles desde la percepción del usuario externo, Chimbote-Perú. [Tesis magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2004.
- 4 PORTAL R. Medición de la calidad del servicio en el Centro de Salud Jesús - Red de Salud II Cajamarca. [Tesis magisterial en Salud Pública]. Biblioteca Central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2002.
- 5 ALIAGA S. Investigación de la calidad de atención en los consultorios externos de la Clínica Médica Cayetano Heredia, evaluando la satisfacción del paciente. [Tesis bachiller]. Lima: UPCH; 2003.
- 6 SCRIVEN M. Evaluation perspectives and procedures. Evaluation in education, current applications Berkeley. California: W. James P; 1974.
- 7 ALLRED H. Assesment of the quality of dental care. Experimental dental care proyed. Londres: The London Hospital Medical College; 1977.
- 8 BABAKUS, E. Y MANGOLD, W.G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health Services Research 26:6, p. 767-786.