



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL
ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Autor: Stephanie Krupholter C.
C.I: V-20.663.425

Urb. Yuma II, Calle N° 3, Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL
ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**
Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de
Odontólogo.

Autora:
Stephanie Krupholter C.
C.I: 20.663.425

Tutor: Rodrigo Pino



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL
ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ**

ESTUDIANTE

Cédula de Identidad N°

V-20.663.425

Nombres y apellidos

Stephanie Krupholter Clemente

Tutor Propuesto: Rodrigo Pino Firma: _____

Cédula de Identidad N° 17.399.344

COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

Firma

Sello

Fecha



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Rodrigo Pino, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 17.399.344, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Stephanie Krupholter C., portador(a) de la Cedula de Identidad N° 20.663.425, titulado **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ** presentado como requisito parcial para optar al título de Odontólogo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 15 días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.

(Firma autógrafa)

Nombres y apellidos

C.I. 17399344



ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ", realizado por Stephanie Krupholter Clemente C.I 20.663.425. Cursante de la carrera ODONTOLOGÍA, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su APROBACIÓN.

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre:
C.I.:

Jurado
Nombre: Juan Carlos Gamboa
C.I.: 15.610.920

Jurado
Nombre: Omar Eohel Rojas
C.I.: 17.173.200

Fecha: 16 de marzo de 2020

DEDICATORIA

Lucas, gracias por darme esa fuerza que no sabía que tenía.

Tu mamá.

AGRADECIMIENTOS

A **Dios**, por darme la oportunidad de estudiar ésta carrera y por darme fortaleza, por no dejarme desfallecer en los momentos difíciles y así poder para alcanzar la meta trazada.

A mi padre, **Dittmar Krupholter y Elizabeth Clemente**, que siempre han estado velando por mi bienestar y educación, apoyándome y dándome fuerzas cuando pude decaer, recordándome que la perseverancia es la clave de todo y que el tiempo de Dios es perfecto cuando se lucha por hacer todo posible.

	INDICE	pp.
RESUMEN INFORMATIVO		XI
INTRODUCCIÓN		1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA		
1.1 Planteamiento del Problema.....		4
1.1.1 Formulación del Problema.....		7
1.2 Objetivos de la Investigación.....		7
1.2.1 Objetivo General.....		7
1.2.2 Objetivos Específicos.....		8
1.3 Justificación de la Investigación.....		8
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO		
2.1 Antecedentes de la Investigación.....		11
2.2 Bases Teóricas		13
2.3 Antecedentes Legales de la Investigación.....		26
III MARCO METODOLÓGICO		
3.1 Tipo de Investigación.....		28
3.2 Diseño de Investigación.....		28
3.3 Población y Muestra.....		29
3.4 Técnicas de Recolección de Datos.....		29
3.5 Fases y procedimientos de la investigación.....		31
IV ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		
4.1 Análisis y Resultados.....		33
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN		
Conclusiones.....		42
Recomendaciones.....		44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		45
ANEXOS		49

LISTA DE TABLAS

	pp.
TABLA N°1 Análisis previo de resultados	33
TABLA N°2 Recursos humanos y físicos.....	35
TABLA N°3 Atención brindada	37
TABLA N°4 Impacto logrado	39

LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
GRÁFICO N°1 Análisis previo de resultados.....	34
GRÁFICO N°2 Recursos humanos y financieros.....	36
GRÁFICO N°3 Atención brindada.....	38
GRÁFICO N°4 Impacto logrado.....	40
GRÁFICO N°5 Cuadro de observación.....	40



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL
ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Autora: Stephanie Krupholter

C.I: 20.663. 425

Tutor: Rodrigo Pino

Fecha: marzo, 2020

RESUMEN INFORMATIVO

Siendo la calidad la base del éxito en toda organización donde la capacidad del servicio influye en el agrado de los usuarios, esta investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al paciente en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez. El diseño del estudio se llevó a cabo bajo la modalidad de una investigación de campo de tipo descriptivo, refiriéndose a los diferentes métodos a emplearse para recoger los datos en forma directa de la realidad, así como en la documental donde se realizó la revisión bibliográfica para conocer y explorar todo un conjunto de fuentes que permitieron ampliar el conocimiento sobre el tema en estudio. En cuanto al objeto de estudio la población estuvo conformada por una población de cien (100) pacientes aproximadamente que acuden al área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, de la misma se tomó una muestra de 30 por ciento (30) para un total de treinta (30) pacientes. Se utilizó una encuesta policotómica, como instrumento un cuestionario contentivo de ocho (8) preguntas de cuatro opciones de respuestas satisfecho, poco satisfecho, muy satisfecho e insatisfecho. Finalmente siguiendo los resultados obtenidos se pudo evidenciar que en el área de cirugía la atención que se brinda es de calidad satisfactoria con un 62,5% de aceptación de servicio.

Descriptor: Calidad, Servicio, Calidad de Servicio, Evaluación.



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EVALUATION OF THE QUALITY OF PATIENT SERVICE IN THE AREA
OF SURGERY OF THE UNIVERSITY JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Author: Stephanie Krupholter C.
C.I. 20.663.425

Tutor: Rodrigo Pino

Date: March, 2020

INFORMATIVE SUMMARY

Quality being the basis of success in any organization where the capacity of the service influences the satisfaction of users, this research aimed to evaluate the quality of patient service in the area of surgery at the University of José Antonio Páez. The design of the study was carried out under the modality of a descriptive field research, referring to the different methods to be used to collect the data directly from reality, as well as in the documentary where the bibliographic review was carried out to know and explore a whole set of sources that allowed to expand the knowledge on the subject under study. Regarding the object of study, the population consisted of a population of approximately one hundred (100) patients who attend the area of surgery of the José Antonio Páez University, from which a sample of 30 percent (30) was taken for a total of thirty (30) patients. A polycotomic survey was used, as an instrument a questionnaire containing eight (8) questions of four response options satisfied, not satisfied, very satisfied and dissatisfied. Finally, following the results obtained, it was possible to demonstrate that in the area of surgery the care provided is of quality with 62,5% of approval.

Descriptors: Quality, Service, Service Quality, Evaluation

INTRODUCCIÓN

Desde la aparición del uso de los servicios de salud pública hasta nuestros días, se ha podido observar un auge en la demanda de estos, destacando que cada vez que, la población que hace uso de estos servicio se hace más exigente y clama por una atención de calidad. Esta situación ha permitido que la evaluación de la calidad de la atención en los servicios de salud se convierta en tema de estudio de gran interés haciendo énfasis en que, para lograr las metas en una atención efectiva y de calidad en cuanto a servicios de salud debe tomarse en cuenta mejorar la calidad de las acciones de la atención, cumplir con las expectativas del usuario, dar un buen uso de los recursos.

En tal sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el usuario, un alto grado de satisfacción por parte del usuario y un impacto final en la salud. Cabe destacar que, la medición o valoración de la calidad del servicio en la atención al paciente es de gran importancia. De allí que, se debe tomar en cuenta la opinión de los usuarios que asisten a determinado sitios de salud.

En este orden de ideas hay que resaltar que, el hombre en la búsqueda de una mejor condición de vida y bienestar en su salud; en este caso se hace referencia a la salud bucal acude a diferentes sitios de salud sea pública o privada y que a nivel de latinoamérica son muchas las universidades que prestan estos servicios de forma gratuita, en Venezuela, existe un gran número de universidades donde en sus diferentes escuelas y facultades de odontología prestan este servicio a la comunidad convirtiéndolas en parte importante en la atención de la salud bucal donde ofrecen

servicios gratuitos a un extenso número de personas entre niños, jóvenes, y adultos mayores; entre estas universidades se encuentra la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego Estado Carabobo.

Cabe destacar, que la formación que reciben los estudiantes durante su recorrido en la universidad debe estar inclinada hacia la integración de saberes donde se unan las competencias necesarias. De allí pues que, la formación impartida en las universidades buscan dar respuesta al compromiso social a los avances tecnológicos y que el estudiante como sujeto perteneciente a la sociedad se comprometa con las necesidades existentes. Sin embargo, la actitud de algunos estudiantes en las clínicas de las diferentes facultades y escuelas de odontología esta inclinada a la obtención de una calificación tomando más en cuenta la cantidad que la calidad en la prestación del servicio odontológico es por ello que se hace necesaria la obtención de datos que lleven a la cuantificación de la calidad en la atención del usuario esto permitirá el mejoramiento en la atención y la satisfacción del paciente y mantener el nombre de la institución.

En tal sentido, esta investigación tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio que se brinda al paciente en el área de Cirugía de la de la Universidad José Antonio Páez, su justificación se basa en la formulación de nuevas teorías en cuanto a la calidad de la atención, en cuanto a la relevancia social se obtendrá según los resultados y podrán ser utilizados para mejorar ciertos procedimientos, calidad y ambiente en el área de servicio.

Esta investigación se estructurara en cinco capítulos a saber:

Capítulo I: denominado el problema en él, se detallara la problemática existente, su formulación, también se presentaran una serie de objetivos a cumplir durante el desarrollo de la investigación para cerrar con la justificación.

Capitulo II: que lleva por nombre Marco Teórico, en este se dará a conocer los antecedentes de la investigación los mismos estarán basados en temas o investigaciones referentes a la investigación en curso y se desarrollarán todos y cada una de las teorías referentes a la misma investigación y finalmente con el cuadro de variables.

Capitulo III: llamado Marco Metodológico, este incluirá el tipo de investigación, técnicas de recolección de datos, el diseño de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la población y la muestra, cerrando con las distintas fases de la investigación.

Capítulo IV: donde se hará la presentación de los análisis y resultados, llamándose de igual forma, siendo así que una vez aplicado el instrumento de recolección de la información se procederá a realizar el método correspondiente para el análisis de los mismos estos darán paso al siguiente capítulo.

Capítulo V: titulado conclusiones y recomendaciones, donde se darán las mismas del trabajo realizado.

Finalmente, se brindará una serie de referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema

La definición del término salud ha sido una tarea complicada que ha sufrido muchas transformaciones a lo largo del tiempo, tomando en cuenta que al principio se tenía la idea de una definición inversa a su realidad o sea un significado negativo, en la que la salud era la carencia de una enfermedad o determinada patología, en la actualidad el concepto más acertado es el brindado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) citado por Lizarzabal, M, que en 1948 señala que: “La salud es el completo bienestar físico psíquico, social y no solo la ausencia de enfermedades”(1).

Para otros autores el nivel de salud de una comunidad viene determinado por la interacción de cuatro factores. Biología Humana (constitución física, herencia genética, crecimiento, desarrollo y envejecimiento); Medio Ambiente (contaminación física, química, biológica, psicosocial y sociocultural); Estilo de vida y conductas de salud (consumo de drogas, inadecuada alimentación, estrés, sedentarismo); Sistema Sanitario (mal uso de recursos materiales, económicos, humanos medios tecnológicos, listas de esperas excesivas, burocratización de la asistencia y sucesos adversos debidos a la asistencia sanitaria)(2).

Por otra parte, en cuanto a la atención en la salud, está conformada por una serie de pasos que se cumplen hasta completar el proceso y la calidad de servicio en atención médica hacia el paciente y es considerada influyente en la atención brindada, es por

ello que la medición o valoración es de suma importancia en lo que a servicio de salud se refiere.

En cuanto a la salud bucal como parte de la salud integral del ser humano, esta es definida por la OMS como “la ausencia de dolor bucal o facial, de cáncer oral o de garganta, de infecciones o úlceras, de enfermedades periodontales, caries, pérdida dentaria así como de otras enfermedades y alteraciones que limiten la capacidad individual de morder, masticar, reír, hablar o comprometan el bienestar psicosocial” (2).

La salud bucal es un estado de los tejidos de la boca y de las estructuras relacionadas que contribuye positivamente al bienestar físico, mental y social, al bienestar y disfrute de las posibilidades de la vida, permitiendo al individuo hablar, comer y socializar sin obstáculos por el dolor, incomodidad o vergüenza (2), dejando claro que, una boca sana y un cuerpo sano van de la mano.

Hay que destacar que las diferentes escuelas y facultades de odontología de Venezuela son parte importante en la promoción la atención de la salud bucal. Estas instituciones ofrecen servicios accesibles y económicos que contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, entre niños, jóvenes, mayores y adultos mayores, sin dejar de lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades (1).

De allí que el hombre en busca de esa salud bucal de calidad acude a diferentes instituciones públicas o privadas como son las clínicas de odontología de la Universidad José Antonio Páez (UJAP) ubicada en el Municipio San Diego del Estado

Carabobo, donde a diario son atendidos un sin número de personas que allí acuden en busca de esa calidad en la atención, procedimientos y calidad del ambiente, por lo que se debe tener en cuenta que, la calidad es la base del éxito de toda institución de salud, donde no se trata de hacer bien las cosas sino de que el paciente opine de igual forma y quede satisfecho.

Es por ello, que son varias razones por la que la satisfacción del paciente es parte importante de la evaluación de los servicios de salud, por tanto, el control en la calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los usuarios que asisten a dichos centros de salud y las Instituciones académicas tienen gran responsabilidad en cuanto a que se cumplan todas y cada una de las expectativas del usuario, siendo la misión de estas en el área de odontología la de convertirse en una dupla donde se combine el proceso de enseñanza aprendizaje investigativo con la atención al paciente y que este deje de verse como un cliente o un requisito que se debe cumplir para avanzar en la carrera de odontología. Cabe destacar que, esto le permitirá al estudiante cumplir con el desarrollo de una programación en la cual el estudiante aporte bienestar social a la comunidad. En resumidas cuentas se podría decir que las instituciones universitarias en lo académico llevan consigo una gran responsabilidad en el cumplimiento cabal de las actividades que le permitan al usuario cubrir sus necesidades y expectativas.

En este sentido, Venezuela cuenta con prestigiosas universidades donde se preparan odontólogos calificados pero, hay que preguntarse qué tipo de atención brindan estos jóvenes cuando están en su proceso de pasantía, cómo es el trato hacia sus pacientes, en qué condiciones están las áreas donde se preparan, cuán preocupados son por sus pacientes (5).

En este orden de idea, es importante realizar un análisis profundo de ciertos investigadores sobre la actitud de algunos estudiantes en el área clínica quirúrgica de la Universidad José Antonio Páez, donde se tome en cuenta el trato para con los pacientes, las condiciones de los módulos, de las salas de espera y en algunos casos la higiene del lugar.

Por lo que se hace imprescindible y es de suma importancia evaluar la calidad del servicio brindado al paciente en el área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez. Hay que destacar que a través de esta evaluación se logrará continuar con el prestigio de la institución generando finalmente un profesional de odontología que brinde en sus pacientes una atención de calidad logrando mayor éxito en su práctica profesional.

Formulación del problema

En tal sentido, la autora de la presente investigación estima dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cuál es la calidad del servicio que se presta al paciente en el área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar la calidad del servicio que se brinda al paciente en el área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez

Objetivos Específicos

- Describir los factores de calidad de atención odontológica que se ofrece en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el trato recibido en el área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez.
- Analizar la calidad del servicio al paciente en el área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez

Justificación del problema

El reconocimiento de la salud bucal como parte integral del sistema de salud en general y transformador de vida ha sido escaso por las personas, la sociedad y los servicios de salud, de allí surge la definición calidad de vida relacionada con la salud bucal, la misma describe la relación de una patología y el tratamiento a seguir sobre la percepción del bienestar físico, mental y social en la vida de los individuos.

Existen varias definiciones sobre la salud bucal entre las que se puede mencionar la capacidad individual o colectiva subjetiva para desempeñarse plenamente en el ambiente social y físico (6).

Para la Asociación Dental de California, la salud bucal es integral y esencial a la salud general y al bienestar de todos los individuos, por lo tanto no deben de ser interpretados como entidades separadas (7); por otra parte, para la Federación Dental Internacional, la alteración de la salud bucodental resulta en consecuencias negativas para el bienestar físico y psicosocial influenciando su crecimiento, el goce de la vida, el hablar, masticar,

saborear la comida y disfrutar de la vida social, así como los propios sentimientos sobre su bienestar social. Las enfermedades bucodentales son consideradas muchas veces como ocultas, invisibles o reconocidas como consecuencias naturales del envejecimiento (4).

En la búsqueda de atención odontológica el individuo debe acudir a un determinado centro de cuidado odontológico, sin embargo, la falta de medios forma una barrera para acceder a estos. Es allí donde las clínicas odontológicas que funcionan en las diferentes universidades del país pasan a jugar un papel de suma importancia pues en estas son atendidos una cantidad importante de personas sin costo alguno, empero el trato que oportunidades se les brinda en algunos casos no va más allá que la de un simple requisito por obtener un puntaje. Es por ello que el presente estudio tiene como finalidad de evaluar la calidad del servicio al paciente en el área de Cirugía de la universidad José Antonio Páez.

Otro motivo que justifica la presente investigación radica en la poca producción investigativa relacionada con el tema en cuestión, así como también la importancia que tendrá para la casa de estudio en cuanto a la calidad de egresados que saldrán con una visión más humanitaria de lo que es su profesión.

En cuanto a la relevancia científica está que a partir de los resultados obtenidos se dará pie para la formulación de nuevas hipótesis y teorías en cuanto a la calidad de atención al paciente en el área de Cirugía de la UJAP. Por su parte, la relevancia social se obtiene tomando en cuenta que los resultados pueden ser utilizados para mejorar ciertos procedimientos, calidad y ambiente en el área de Cirugía, favoreciendo a la significativa población que solicita el servicio.

La justificación teórica de esta investigación se basa en la identificación de diferentes teorías sobre la calidad de la asistencia bucal y sus factores para un mejor servicio.

Finalmente se considera que esta investigación servirá para próximos investigadores que se interesen por la calidad en la atención al paciente que acude al área de Cirugía de la UJAP, tema que se inscribe dentro de la línea de investigación Clínica Odontológica, sub área de psicología, calidad de vida.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico referencial es un conjunto de planteamientos teóricos y de proposiciones que sustentan una investigación, que sirven de referencia al tema en estudio y que, al estar ligadas entre sí, constituyen el ámbito teórico dentro del cual el investigador formula sus proposiciones específicas, describe e interpreta los hechos que le interesan (8).

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación “Consisten en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el problema que se pretende investigar” (9). Por consiguiente, a continuación, se reseñan algunos antecedentes que conforman la revisión de trabajos relacionados con el tema objeto de estudio, los cuales son considerados relevantes y de mucha utilidad para esta investigación, y que además están relacionados con el tema en cuestión.

Antecedentes Internacionales

Gonzales (2016), en su trabajo para optar al título de Cirujano Dentista de la Universidad Alas Peruanas que lleva por título **Relación Entre Calidad de Atención Odontológica y Satisfacción de Pacientes Atendidos En El Establecimiento de Salud I-4 de Castilla Durante el Año 2016**, planteó como objetivo: Determinar la

calidad de atención odontológica y satisfacción percibida por pacientes atendidos en consultorios odontológicos del E.S I-4 Castilla y utilizó el diseño estadístico no experimental. Se trabajó con una muestra de 178 pacientes aplicándose como técnica de recolección de datos una entrevista personalizada. Finalmente se concluye que existe relación entre el nivel calidad de atención odontológica y nivel de satisfacción según la percepción del paciente atendido en el establecimiento es regular.

Hay que resaltar que esta investigación se relaciona con el presente trabajo ya que, en ambos se persigue la importancia de la atención que se brinda en un establecimiento universitario (17).

Por su parte, Torres G. (2015) en su trabajo de investigación titulado **Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Peruana**, estableció como objetivo de trabajo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la clínica dental docente de la facultad de estomatología Roberto Beltrán de la universidad peruana Cayetano Heredia de Lima Perú. El método que se utilizó para esta investigación fue el diseño descriptivo observacional prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico que incluyó a 200 participantes mayores de doce (12) años. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada con las dimensiones de satisfacción: seguridad, privacidad y atención en general y la satisfacción global con un 84%, lo que significa que es alto el nivel de satisfacción en el lugar donde se llevó a cabo el estudio. (18)

Queda claro que este trabajo está relacionado con la presente investigación tomando en cuenta que los objetivos que persiguen es la de determinar el nivel de satisfacción del paciente que acude a los diferentes centros de salud odontológica universitaria.

De igual manera, López, Pilataxi y Rodríguez. (2013) en su investigación titulada **Determinantes de Satisfacción de Atención Odontológica en un Grupo de Pacientes Adultos de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia Colombia**, tuvo como objetivo: Explorar los factores que Influyen en la aceptación de la atención recibida en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. El método aplicado fue un estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante una encuesta telefónica a cincuenta y cinco (55) pacientes y ocho (8) entrevistas a profundidad estas aseguran el servicio es de calidad. Al profundizar en las entrevistas se concluyó que resalta las experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y talento humano.

El trabajo presentado por estos investigadores contribuye con el presente trabajo puesto que se encuentran diferentes teorías importantes para la autora quien busca resaltar la importancia de un buen servicio en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez (11).

Bases Teóricas Referenciales

Las Bases Teóricas referenciales de un trabajo de investigación, se caracteriza por ser una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe que elementos se pueden tomar en cuenta y cuáles no. Sin una buena base teórica todo instrumento diseñado o seleccionado, o técnica empleada en el estudio carecerá de validez, de allí

que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema” (10).

En este orden de ideas, entre las bases teóricas que sustenta esta investigación se tiene:

Calidad

Existen varias definiciones del término calidad, estas tienden a ser similares todo según el punto de vista de cada autor o la necesidad. La palabra calidad proviene del latín “Qualitatem” cuyo significado es el atributo o propiedad que se le asigna o distingue a las personas, bienes y servicios” (11).

Hay que señalar que la calidad es la base o el principio del éxito de determinada institución. Desde la era antigua se ha venido manejando el termino calidad, al mismo se le han dado infinidad de definiciones, este se ha usado para poder controlar la calidad de diferentes productos o servicios implementándose diferentes estrategias que permitan dicho control. Históricamente se puede hacer referencia a uno de los métodos más radicales en cuanto al control de calidad, es decir, el famoso código de Hammurabi donde se castigaba con la muerte al albañil por construir casas de mala calidad y los fenicios cortaban los miembros superiores a los fabricantes de productos de mala calidad. De allí que, se puede decir que la calidad es la manera de satisfacer al usuario tomando en cuenta sus necesidades y los resultados de la atención prestada tomando en cuenta diferentes técnicas y la interacción que se desarrolle ” (11).

Haciendo referencia al campo industrial “Calidad significa hacer lo correcto, de manera correcta”(11); en cuanto a lo que salud se refiere su significado recae en ofrecer una gama de servicios que brinden seguridad, eficacia cubriendo de una u otra forma las

necesidades de los usuarios, en este sentido, el hombre es el ministro de la calidad y es el supremo arbitrante de sus necesidades y de todo lo que plantea satisfacerlo, la ciencia lo apoya a ejercer esta función, pero no puede darle instrumento de medición objetiva capaz de sustituirla (12).

Según la Organización Panamericana de Salud (1999) la calidad “es el conjunto de características de un servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Es también la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios en su salud” (13).

Queda claro entonces que, la calidad es el sostén de toda institución exitosa, es la capacidad de un servicio que permite influir en la satisfacción del usuario; donde lo más importante no es lo bien de hacer las cosas, es directamente la opinión del paciente que esté plenamente satisfecho con la atención. En estos días la palabra calidad tiene un significado muy importante en la sociedad ya que se compara con el precio o valor del producto.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en cuanto a los servicios de salud se refiere señala que, el concepto de calidad debe contar con los siguientes atributos:

- Contar con alto nivel de excelencia profesional
- Usar eficientemente los recursos
- Poseer mínimo de riesgo para el paciente
- Poseer alto grado de satisfacción por parte del paciente
- Impacto final en la salud (2).

Reducir estos elementos en la calidad de la salud sería imposible tomando en cuenta que entre ellos se mezclan elementos de carácter técnico así como los procesos

objetivos y subjetivos. En su mayoría los profesionales de la salud definen la calidad según los atributos y finalmente, el resultado de la atención suministrada por los médicos hacia los pacientes.

La formación impartida en las instituciones universitarias busca la integración de saberes siendo el elemento principal unir todas las competencias académicas de cada plan de estudio, respondiendo al compromiso social, los avances tecnológicos, la globalización y finalmente hacer énfasis en la ética esto permitirá alcanzar el proceso de innovación en la educación superior donde el estudiante durante su proceso de enseñanza aprendizaje demuestre compromiso con las necesidades del medio.

Las escuelas y facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención de la salud. Estas instituciones ofrecen servicios accesibles y económicos que contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades (4).

De allí que, existen varias razones por la que la satisfacción del paciente son parte importante de la evaluación de los servicios de salud, de aquí que el control en la calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los usuarios que asisten a dichos centros de salud.

Es por ello que, las diferentes facultades de odontología pueden alcanzar este objetivo por medio de la atención asistencial donde el paciente es un elemento primordial para la realización de la práctica del estudiante quien se encuentra en el proceso de aprendizaje y que en el futuro se convertirá en un profesional de la odontología. Hay

que destacar que durante los diferentes procedimientos se brinda una atención permanente donde son integradas habilidades humanas y científicas y estas a su vez llevan a un seguimiento de protocolo.

En este orden de ideas se dice que los modelos de enseñanza y aprendizaje en odontología deben estar centrados en los pacientes (11) es por ello que, estos modelos proponen estándares de calidad altos y otorgan un reconocimiento a la mejor práctica hacia el paciente. En tal sentido se destaca el considerar la percepción de la calidad y satisfacción de los pacientes que acuden a estos servicios asistenciales que funcionan dentro de las escuelas de formación odontológica de las diferentes universidades.

Servicio

No existe una definición exacta del término servicio sin embargo con el transcurrir del tiempo se han venido apareciendo una serie de definiciones o conceptos que buscar dar una idea del significado de servicio. Servicio palabra proveniente del latín (servit-um) cuyo significado es acción y efecto de servir.

- Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.
- Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
- Actividades, beneficios o satisfacciones puesto a la venta o proporcionados en conexión con la venta de bienes (14).

Calidad de servicio

Dentro de una extensa literatura que habla sobre la calidad de servicio, el concepto de calidad hace referencia a “la calidad percibida, o sea al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (15). En cuanto al término de servicio se expresa: “El servicio significaría un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (15).

Por otra parte, algunos autores indican que la calidad puede ser medida objetivamente en un producto con la utilización de indicadores como duración, número de defectos dando como ejemplo los medicamentos; sin embargo señalan estos investigadores que la calidad de los servicios es difícil de medir (15).

Tomando en cuenta esta diferencia se puede conceptualizar el término de calidad del servicio como “ajuste del servicio entregado a los consumidores relacionado con su expectativa” (11).

Calidad en servicio de Salud

El término servicio acoge significados diversos y debe entenderse como el conjunto de prestaciones de diferentes asesorías. La calidad del servicio intenta responder a las diversas necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, entonces se puede decir que la calidad del servicio encierra en su definición la satisfacción y atención de las necesidades y expectativas de los usuarios frente a la atención de salud recibida.

De allí que existe una diferenciación entre la calidad de atención y la calidad de servicio. La calidad de atención se basa en la opinión del usuario esta es subjetiva, por

otra parte la calidad de servicio se determina por la forma o manera en que las instituciones conducen sus recursos y programas y se miden de forma objetiva. Por otra parte, hablar de la calidad de servicio en salud es hablar del grado en que los medios más deseables se usan para alcanzar mejoras posibles en la salud, sin embargo “la calidad de la salud puede ser engañosa ya que no siempre es posible garantizar un nivel dado de calidad, solo se puede aspirar a salvaguardar y mejorar la calidad de atención” (17).

La calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja, pero que es susceptible de un análisis sistemático para ser medida” (17) señalando que “La calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente” (15).

Hay que resaltar que la evaluación de la calidad de servicio en la salud es de suma importancia en sus diversos niveles tomando en cuenta que, la calidad en la salud está dada en el equilibrio logrado en la medida esperada en cuanto a la atención.

Enfoques sobre la calidad en salud

Existen varios modelos planteados, algunos enfatizando la existencia de tres dimensiones de la calidad de la salud, estos son:

- Estructura: se refiere a la organización de la institución y las características de sus recursos humanos, físicos y financieros.
- Procesos: corresponde al contenido de la atención y a la forma de cómo es ejecutada dicha atención.

- Resultados: son el impacto logrado en términos de mejoras en salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios (14).

Hay que señalar que estos elementos son de suma importancia al momento de evaluar la calidad y son enfoques que contribuyen a la adquisición de ciertas informaciones en cuanto a la presencia o no de un servicio de calidad.

La Universidad José Antonio Páez (UJAP) es la principal universidad privada del Estado Carabobo en la Región Central de Venezuela. Tiene su sede principal en el Municipio San Diego, en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo. Fue fundada el 17 de septiembre de 1997. La UJAP ofrece estudios en 17 carreras de pregrado y 10 programas de postgrado aprobadas por el Consejo Nacional de Universidades de Venezuela (CNU). La universidad cuenta con el centro de estudios avanzados más reconocido del país.

Una de las carreras que ofrece la Universidad José Antonio Páez es la carrera de odontología donde el perfil del futuro profesional o egresado de la carrera de Odontología será un profesional con los más altos estándares de ética, humanismo, sensible a las necesidades de sus pacientes y comunidad. Tendrá una formación profesional con un alto conocimiento biológico-clínico y social que lo capacitará para: el análisis de problemas, para planificar estudios y campañas propias de la profesión, pudiendo evaluar los resultados de las mismas. Igualmente, estará preparado para prestar asesoría en lo relativo a programas de prevención de salud, saneamiento, políticas y planes de tratamiento. Este profesional podrá diseñar y ejecutar

investigaciones así como la capacidad de evaluar y controlar los recursos humanos auxiliares.

El área de cirugía tiene como objetivo desarrollar habilidades y destrezas en el área de exodoncia y cirugía oral, poniendo en práctica los conocimientos teóricos aprendidos por los estudiantes tales como; interpretar los medios diagnósticos requeridos (exámenes de laboratorio, radiológicos y clínicos) para establecer el diagnóstico definitivo de cada caso particular, manejar adecuadamente al paciente sistémicamente comprometido, en relación con la exodoncia y cirugía oral, realizar exodoncias simples en forma apropiada e independiente, bajo la supervisión del instructor, conocer y utilizar correctamente el instrumental de exodoncia y cirugía oral, resolver complicaciones de la exodoncia, bajo la supervisión del instructor a cargo, aplicar apropiadamente los conocimientos de farmacoterapia, para tratar al paciente de exodoncia y cirugía, conocer la etiología, características clínicas, tratamiento y pronóstico de las diferentes entidades patológicas y quirúrgicas que se presenten en un paciente, desarrollar destrezas para realizar exodoncia quirúrgicas, practicar las diferentes técnicas de sutura, utilizadas en exodoncia y cirugía oral, realizar el correcto seguimiento posoperatorio y eliminación de suturas.

Se puede decir que, en el área de cirugía existe una secuencia previa en la prestación de servicio que comienza desde el instante en la que el paciente llega a el área triaje, donde se le realiza la primera revisión, para luego ser enviado al área de cirugía de dicha facultad, donde se procede a una evaluación quirúrgica, llenado de historia clínica y revisión de exámenes preoperatorios (exámenes radiográficos y de laboratorio).

Medición del impacto logrado y la satisfacción del usuario.

Mejorar las actividades humanas requiere un proceso de evaluación y lo frecuente es basarse en las cosas tangibles o materiales. Sin embargo, evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva del usuario es cada vez más frecuente, siendo la satisfacción un buen predictor; es por ello que, el cuestionario y su aplicación es uno de los métodos más eficaces para la detección de los niveles de satisfacción del usuario, tomando en cuenta diferentes condiciones y el respeto en la elaboración de los ítems.

El objetivo de todas las evaluaciones de la calidad en los servicios sanitarios ha de estar centrado en conocer cuál es la realidad como paso previo a la implantación de actividades y programas para mejorarla, es por ello que la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio.

Según Saturno, citado por Vallejos, (2012) se puede distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del paciente, estas son activa o requerida mediante estas el paciente- usuario puede participar en la mejora continua de la calidad. Aunque ambas pueden considerarse útiles, se tiene una mayor experiencia con las formas de participación requerida; ya que esta se refieren a aquellas en las que el servicio de salud o la clínica dental se dirige al paciente para solicitarle su opinión sobre diferentes aspectos de los servicios sanitarios y la atención prestada. Su metodología está más desarrollada que las formas de participación activa, pues con

ellas se tiene más experiencia en los programas de evaluación de la calidad en las instituciones sanitarias. Cabe destacar que, la calidad de los servicios de salud debe construir una ventaja duradera en el tiempo, es por ello que debe ser evaluada para asegurar que su nivel de servicio cumpla con los requisitos de excelencia establecido y demandados por el usuario (24).

Así mismo indica que, dentro de este grupo de formas se encuentran: Encuestas de satisfacción, de opinión y expectativas, Grupos focales, informadores clave y otras técnicas de investigación cualitativa, informes de los usuarios. La calidad de los servicios de salud implica un proceso que se encuentra limitada al reporte diario de las actividades que se realizan sin tomar en cuenta actas externas trayendo como consecuencia una evaluación incompleta donde no se podrá medir el impacto en la prestación del servicio odontológico (24). Por otra parte hay que destacar que el usuario percibe la calidad en la atención recibida a través de diferenciar las expectativas, es decir lo que espera recibir y la percepción de los resultados.

Tomando en cuenta lo antes señalado, para medir el impacto y la satisfacción del usuario se debe tomar en cuenta cuatro dimensiones (25).

Rendimiento: Esta señala el número de actividades o acciones realizadas en un periodo de tiempo. Esta dimensión se aplica como piso para definir la efectividad y la eficiencia.

Efectividad: Hace referencia a la medida que relaciona el resultado de una práctica en condiciones reales (rendimiento) y una expectativa pre-establecida para dicho resultado.

Satisfacción: Está dada por la medida en la que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumple con las expectativas del usuario, está integrada por tres componentes a saber: la percepción de los aspectos organizativos (ambiente físico, tiempo de espera, equipamiento, salario, horas de trabajo entre otros). Los aspectos psicológicos de la acción sanitaria y las relaciones personales percibidas durante el proceso de atención.

Participación: representa la medida en que el usuario o el proveedor del servicio intervienen activamente en las decisiones que tiene que ver con los intereses habituales del servicio.

Satisfacción del paciente

La Real Academia de la Lengua define satisfacción en la raíz latina “suficiente”. Se concreta a toda acción, razón, o modo con que responde correctamente a un reclamo, razón opuesta o sentimiento (26). Algo que satisface correctamente llegando a cumplir con las necesidades, expectativas, o deseos. Es algo que omite lugar a queja o reclamo. La satisfacción del paciente es el resultado entre la percepción del servicio brindado y de las expectativas que tenía al comienzo o de las que pueda ir teniendo en el transcurso de las visitas, por eso si las expectativas son muy altas a diferencia que las del servicio que brindan, la satisfacción reducirá (27). De la anterior definición podemos señalar

que una sensación de satisfacción hacia un servicio no necesariamente tiene que ser un servicio mayor, sino más bien que se haya logrado un servicio de calidad tolerable o aceptada.

Niveles de satisfacción del paciente

Los niveles de satisfacción del paciente, es el grado en el cual el paciente siente satisfechas sus expectativas con relación un servicio (28). En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente (29).

Estos niveles pueden medirse mediante escalas cuantitativas, tipo escala de Likert, en la cual se utilizan preguntas con varias opciones de respuestas, que tiene una valoración asignada, se han determinado en esta investigación evaluar la satisfacción del paciente tomando como referencia y adaptando los niveles planteados por Flores (29), los cuales se presenta de la siguiente forma:

1. Insatisfacción
2. Poco satisfecho:
3. Regularmente satisfecho
4. Satisfecho:
5. Muy satisfecho

En concordancia con estos niveles, resaltan las categorías siguientes:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente o usuario. Se puede tener varios grados. Se ubican en esta categoría los tres primeros niveles 1,2 y 3.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente u usuario. Corresponde al nivel 4
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente u usuario. Se ubica en esta categoría el nivel 5.

Bases Legales

En cuanto a los basamentos legales “se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio, desde la Carta Magna fundamentada de la República, las leyes orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros...” (18). Partiendo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año de 1999 que en su Capítulo V, De los Derechos Sociales y de la Familia, establece en su Artículo 83 y 84 que la salud es un derecho social fundamental obligación del Estado, que lo garantizara como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollara políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios.

Se resalta la obligación que tiene el Estado en brindar un sistema de salud optimo a la población, en la búsqueda de elevar la calidad de vida de la comunidad; prevaleciendo el derecho que tiene todo ciudadano a la protección de la salud. También señalan estos artículos el deber de la población a participar en toda inherencia a la promoción y cumplimiento de medidas sanitarias. Así mismo señalan que la comunidad tiene derecho de participar en las tomas de decisiones.

Es por ello que las distintas universidades del país brindan determinados servicios de salud en sus instalaciones de forma gratuita, tal es el caso de la Universidad José Antonio Páez pues como comunidad organizadas va en pro del bienestar del pueblo como lo manifiesta la Carta Magna.

Operacionalización de variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño de la investigación

Se entiende por investigación de campo al análisis sistemático de problemas en la realidad, bien sea con el objeto de describirlos, interpretarlos, atender su naturaleza y explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia (20).

Tipo de Investigación

La metodología de trabajo de acuerdo a la temática y en función de los objetivos propuestos, se incorporó el tipo de investigación denominado investigación de campo.

La investigación estuvo sustentada en el paradigma cuantitativo, se caracteriza por “privilegiar el dato como esencia sustancial de su argumentación. El dato es la expresión concreta que simboliza una realidad” (19).

El diseño del estudio se llevó a cabo bajo la modalidad de una investigación de campo de tipo descriptivo, refiriéndose a los diferentes métodos empleados para recoger los datos en forma directa de la realidad con el fin de realizar un estudio evolutivo con miras a analizar realidades de hechos, y otro de tipo documental obtenido de la revisión bibliográfica, para conocer y explorar todo un conjunto de fuentes para de esa manera ampliar el conocimiento sobre el tema en estudio.

Población

La población “es el conjunto de elementos de los cuales se pretende investigar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (22). En el presente estudio se consideró como población a los pacientes que acuden al área de cirugía II y III de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego Estado Carabobo, periodo 2019-3CR. Siendo la población de 100 pacientes aproximadamente.

Muestra

La muestra, es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población, siendo la muestra de treinta (30) pacientes. Se toma en cuenta una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre ésta, los resultados de la investigación (20).

En este estudio la muestra se conformó por el treinta (30) por ciento de la población. Es importante señalar que, este estudio para su desarrollo contó con el consentimiento informado de los pacientes a quienes se les explicó los objetivos que se deseaban alcanzar con el desarrollo de la investigación.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información. Este autor señala entre las técnicas más utilizadas por los investigadores; la encuesta,

entrevista, observación, análisis de contenidos y análisis de documentación (21). De acuerdo con lo anterior, se utilizó como técnica principal la observación.

Al respecto Sabino, señalan que “la observación es una técnica antiquísima... puede definirse como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación” (22). Hay que destacar que, la observación puede ser directa cuando el investigador pasa a ser parte activa del grupo observado y al asumir su comportamiento esta recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y solo está allí para obtener información la observación se denomina no participante o simple. En el estudio en cuestión la observación es de tipo participante.

Debido a esto, se diseñó una guía de observación para evaluar el aspecto físico del área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, teniendo en cuenta los aspectos básico que se necesitan para brindan una buena calidad de servicio al paciente.

También se utilizó como técnica la encuesta, siendo esta una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador (19). Como instrumento se utilizó un cuestionario, con un conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población con ocho (8) preguntas que fueron dirigidas a pacientes, tipo escala de Likert, es decir, policotómicas, con cuatro (4) opciones de respuestas: Muy Satisfecho (1), Satisfecho (2), Poco satisfecho, (3), Insatisfecho (4). Estas opciones corresponden al nivel de satisfacción que experimentaba el paciente antes los planteamientos que se le presentaron sobre la atención brindada en el área de cirugía.

Cabe destacar que, de igual manera se realizó una encuesta previa contentiva de un cuestionario de cinco (5) preguntas con respuestas cerradas (SI y NO), esta permitió conocer las expectativas de los pacientes sobre la atención recibida.

Fases o Procedimientos de la Investigación

Durante la realización de la presente investigación se llevó a cabo una serie de procedimientos, entre los cuales se pueden destacar los siguientes:

1. Revisión bibliográfica, para sustentar los antecedentes de la presente investigación y el desarrollo de la fundamentación teórica.
2. Selección de la población.
3. Elaboración y aplicación de encuesta previa a la muestra seleccionada.
4. Elaboración del instrumento de recolección de datos y su validación a través del juicio de expertos.
5. Aplicación del instrumento.
6. Recolección de la información obtenida.
7. Análisis de los resultados obtenidos.
8. Tabulación.
9. Análisis.
10. Elaboración de conclusiones.
11. Elaboración de recomendaciones.

Validez del Instrumento

Validación

Se refiere a la relación que existe entre lo que éste mide y lo que realmente se quiere medir (22). De allí que se hace con la intención de comprobar que la información que se recolecta es relevante conforme a los objetivos de la investigación, en definitiva, los ítems o preguntas de los cuestionarios al igual que el cuadro de observación fueron evaluados y validados mediante el juicio de tres (3) expertos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de los cuestionarios aplicados a 30 pacientes en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez en el periodo 2019-3CR y una guía de observación de la misma.

Análisis previo de resultados

Tabla N°1. Análisis previo de resultados.

Número de Ítem	Preguntas	Opciones de respuestas			
		SI	%	NO	%
1	¿Cree Ud. que los consultorios están adecuados para brindar buen servicio odontológico?	25	83,33	5	16,66
2	¿Considera Ud. Que el área de cirugía presta un servicio adecuado y eficiente?	27	90	3	10
3	¿Es informado Ud. detallada y claramente sobre el tratamiento a seguir?	25	83,33	5	16,66
4	¿Considera Ud. que el estudiante muestra conocimiento y destrezas para brindar una buena atención?	25	83,33	5	16,66
5	¿Cree Ud. que el estudiante cumple con el tratamiento en la fecha estipulada?	25	83,33	5	24,25

Fuente: Krupholter (2020)

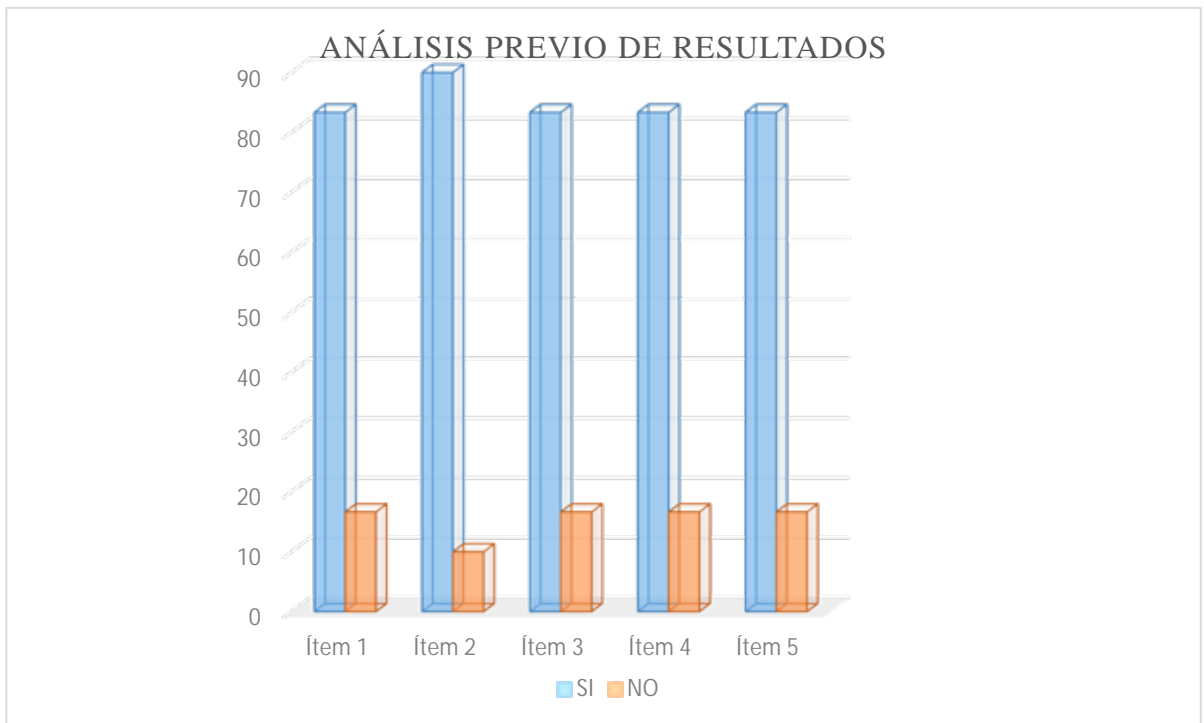


Gráfico N°1. Análisis previo de resultados

Análisis previos de los resultados. En forma general se pudo observar que los usuarios del área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Estado Carabobo, Municipio San Diego consideran que los consultorios están adecuados para brindar un buen servicio que en dicha área se brinda un servicio adecuado y eficiente informándole al paciente su diagnóstico y tratamiento a seguir. De igual manera los usuarios o pacientes señalan que los estudiantes muestran destreza que le permiten brindar una buena atención cumpliendo con el tratamiento en la fecha indicada y transmitiéndole confianza.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información se procede a realizar el método correspondiente para el análisis de los mismos, tomando en cuenta que los

resultados arrojados darán pie a las posibles conclusiones y recomendaciones en la presente investigación.

Variable: Calidad en servicios de salud

Dimensión: Elementos

Indicador: Recursos humanos y físicos

Tabla N° 2. Recursos humanos y físicos

ÍTEMS	MS	%	S	%	PS	%	IN	%	TOTAL	%
1	2	6.66	3	10	15	50	10	33.33	30	100
2	15	50	10	33.33	5	16.66	0	0	30	100
3	20	66.66	5	16.66	5	16.66	0	0	30	100
8	15	50	5	16.66	5	16.66	5	16.66	30	100

Fuente: Krupholter (2020)

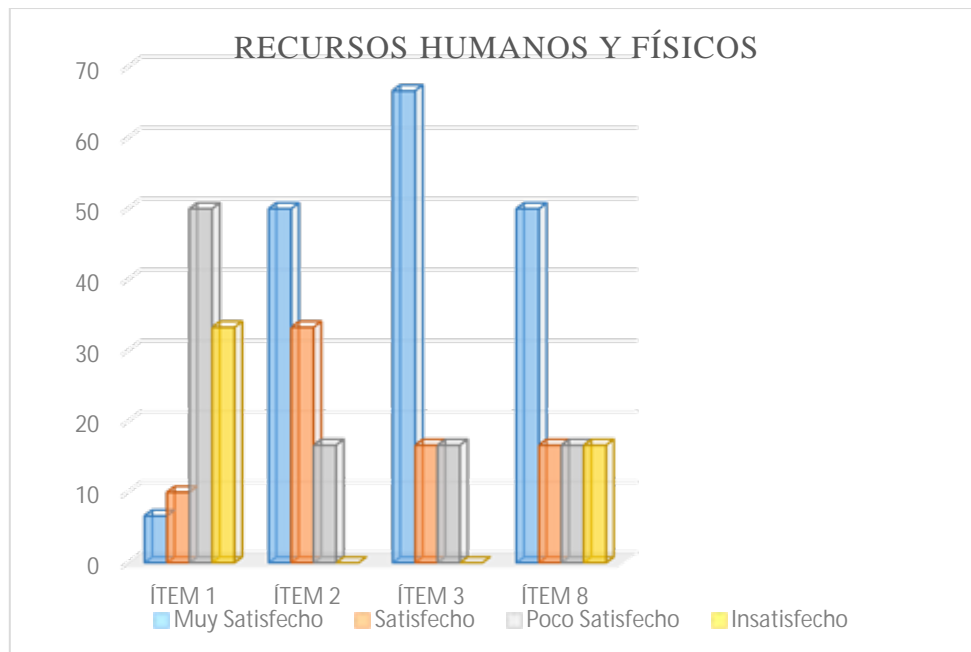


Gráfico N° 2. Recursos humanos y físicos

Análisis. En la dimensión del indicador recursos humanos y físicos, elementos de la variable calidad en servicios de salud, en el ítem 1 destaca un cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondieron indicando que se encuentran poco satisfecho en cuanto a la atención brindada por el estudiante en el área de cirugía, un treinta y tres coma treinta y tres por ciento (33.33) respondió que estaba insatisfecho con dicho servicio y solo un seis coma sesenta y seis por ciento (6.66%) y un diez por ciento (10%) respondieron que se encontraban muy satisfechos y satisfechos respectivamente.

En cuanto al ítem 2 se pudo observar como un cincuenta por ciento (50%) de los pacientes encuestados señalan estar muy satisfechos con la relación interpersonal establecida con el estudiante que brinda el servicio en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, el resto de los pacientes destacan estar satisfechos en un treinta y tres coma tres por ciento (33.3%) y una minoría indican estar poco satisfechos en un dieciséis coma seis por ciento (16.6%).

Al observar los resultados del ítem 3 se puede destacar que es amplio el porcentaje de los pacientes encuestados que indican en su mayoría estar muy satisfechos con la calidad del servicio en los procedimientos brindados en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, hay que destacar que solo un dieciséis coma sesenta y seis por ciento (16.66%) señalan satisfacción y poca satisfacción en la atención. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de López y otros (2013) titulado “Determinante de satisfacción de atención odontológica en un grupo de

pacientes adultos de la Universidad de Antioquia donde concluye que el servicio es de calidad en un noventa y cinco por ciento (95%).

Existe un porcentaje de pacientes, cincuenta por ciento (50%) en su totalidad que señalan estar muy satisfechos con las instalaciones físicas del área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez el resto de los encuestados señalan satisfacción, poca satisfacción e insatisfacción en un porcentaje de dieciséis coma sesenta y seis por ciento (16.66%) en cada alternativa del ítem 8. Este hallazgo tiene relación con la investigación realizada por Iguaran R. titulada “Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Venezolana de Ciencias Sociales” en esta se indica la importancia de las relación entre el paciente y el personal de odontología ya que esto permitiría eliminar tensión al momento de realizar los procedimientos correspondiente a cada paciente (15).

Variable: Calidad en servicios de salud.

Dimensión: Procesos

Indicador: Atención brindada

Tabla N° 3. Atención brindada

ÍTEMS	MS	%	S	%	PS	%	IN	%	TOTAL	%
4	0	0	10	33.33	30	66.66	0	0	30	100
5	25	83.33	5	16.66	0	0	0	0	30	100

Fuente: Krupholter (2020)

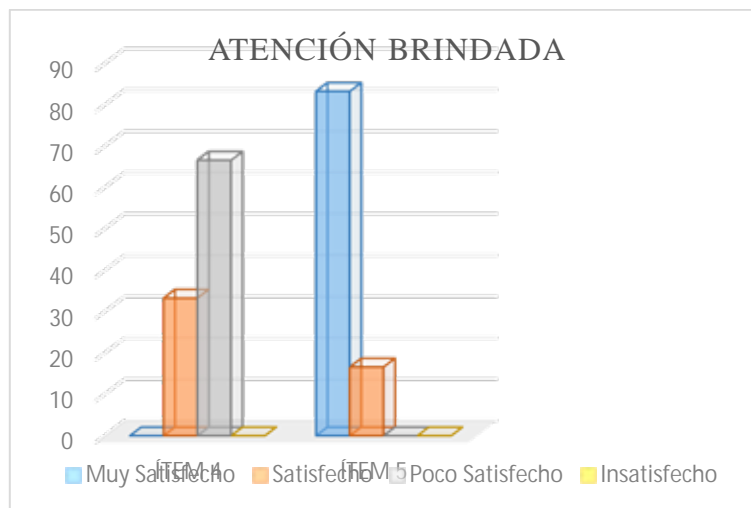


Gráfico N° 3. Atención brindada

Análisis. . En la dimensión procesos del indicador atención brindada, elementos de la variable calidad en servicios de salud, en el ítem 4, es preocupante el alto nivel (66.6%) de pacientes que señalan poca satisfacción en cuanto al tiempo de espera en la sala de cirugía y un treinta y tres por ciento (33.3%) indican poca satisfacción en el tiempo de espera. Sin embargo, en el ítem 5 se pudo observar que existe un amplio porcentaje de pacientes encuestados en su totalidad un ochenta y tres coma treinta y tres por ciento (83.3%) que indican estar muy satisfechos con la destreza y habilidades del estudiante en el momento de la atención y que solo un dieciséis coma sesenta y seis por ciento (16.66%) señalan estar solo satisfechos. Estos resultados se relacionan con el estudio de Torres titulado “nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de la clínica dental docente peruana donde concluye que el nivel de satisfacción del paciente se encuentra asociada con la seguridad, privacidad y atención alcanzando un ochenta y cuatro por ciento (84%) el nivel de calidad (18).

Variable: Calidad en servicios de salud

Dimensión: Elementos

Indicador: Impacto logrado

Tabla N° 4. Impacto logrado.

ÍTEMS	MS	%	S	%	PS	%	IN	%	TOTAL	%
4	0	0	10	33.33	30	66.66	0	0	30	100
6	25	83.33	3	10	2	6.66	0	0	30	100
7	25	83.33	3	10	2	6.66	0	0	30	100

Fuente: Krupholter (2020)

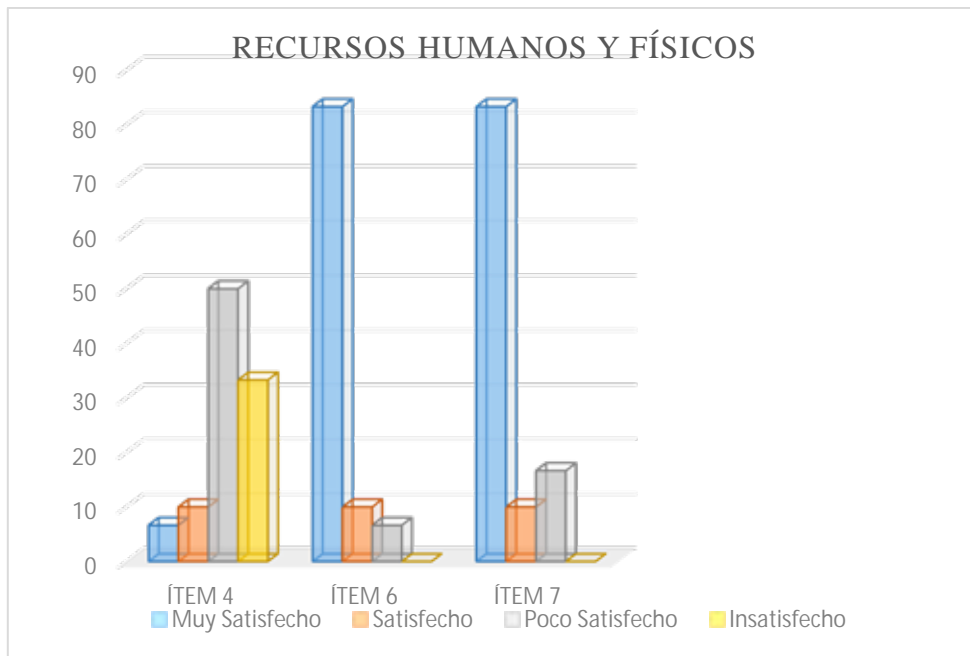


Gráfico N° 4. Impacto logrado

Análisis. Al observar los resultados de el ítem 6 se pudo observar en un amplio margen de porcentaje un ochenta y tres coma treinta y tres por ciento (83.33%) de los pacientes que acuden al área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez señalan estar muy satisfechos con las explicaciones e indicaciones preoperatorias y postoperatorias brindadas por los estudiantes y solo una minoría indica solo satisfacción en un diez por

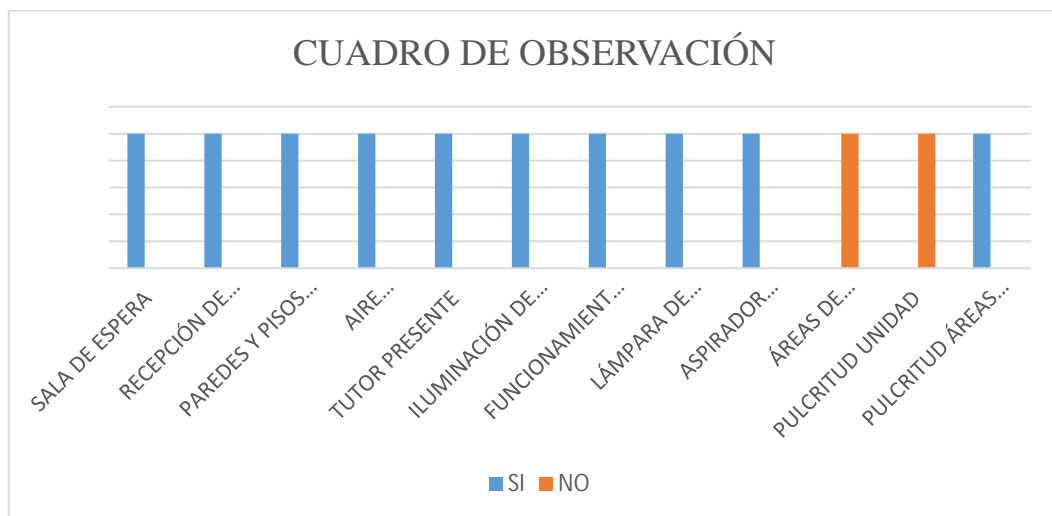
ciento (10%) y finalmente un seis coma sesenta y seis (6.66%) por ciento que esta poco satisfecha. Al igual que en el ítem anterior, en el ítem 7 es amplio en número de pacientes veinticinco para un total de ochenta y tres coma treinta y tres por ciento (83.33%) que indican estar muy satisfechos con las expectativas sobre el tratamiento recibido y el resto de pacientes encuestados señalan satisfacción y poca satisfacción con diez por ciento (10%) y seis coma sesenta y seis por ciento (6.66%) respectivamente. Destacando así, que este resultado se encuentra estrechamente relacionado con la investigación de Iguaran R. (2015) donde señala la importancia que existe en brindar al paciente una explicación precisa en cuanto al tratamiento a seguir (15).

Variable: Calidad en servicios de salud

Dimensión: Elementos

Indicador: Estructura

GRÁFICO 5: Estructura



Análisis. En dicho cuadro de observación donde se determinó los aspectos presentes en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, se puede evidenciar que solo dos de estos arrojan un resultado negativo, indicando que no se encuentran en dicha área o se encuentran de forma ineficiente, siendo estos los ítems 11 y 12, identificados como área destinada a desechos con señalización y pulcritud de las unidades odontológicas.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La calidad es la base del éxito, en este caso de una institución de salud como la prestada en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez. Cabe destacar que, el manejo de este término data de la era antigua donde se le ha dado diferentes definiciones y se ha usado para brindar un control en cuanto a la calidad de servicio brindado. Es por ello, que la presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio que se brinda al paciente en el área de cirugía de la de la Universidad José Antonio Páez donde a través de un arduo trabajo de investigación con la aplicación de diferentes técnicas metodológicas y aplicación de un determinado instrumento a treinta pacientes como muestra objeto de estudio se pudo concluir que:

- En cuanto a la descripción de los factores de la calidad de atención odontológica que se ofrece en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, se establecieron conceptos, parámetros y condiciones estrictamente necesarias para brindar una excelente calidad de atención a los pacientes que acuden a dicha área, debido a que la calidad es la base o el principio del éxito, ésta debe ofrecer una gama de servicios que brinden seguridad, eficacia cubriendo de una u otra forma las necesidades de los usuarios. Es por esto, que el concepto de calidad en la salud debe contar con los siguientes atributos: alto nivel de excelencia profesional, el uso eficientemente de los recursos, debe existir el mínimo de riesgo para el paciente, la atención a pacientes debe ser acorde con

su necesidad y expectativa donde exista una buena relación interpersonal paciente estudiante, así mismo debe prestarse atención en el tiempo de espera y en cuanto a las explicaciones, indicaciones, destrezas y habilidades del estudiante que este caso brinda el servicio, las instalaciones físicas del área de cirugía deben estar en un ciento por ciento operativas.

- Al determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el trato recibido en área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, mediante las encuestas, los resultados permiten establecer que la actitud que demuestra el paciente en cuanto a la satisfacción que experimentan por el tratamiento recibido va de la mano con los factores de la calidad descritos. En el caso de dicho estudio se observó que los pacientes demostraron niveles de satisfacción positivos: muy satisfecho y satisfecho lo que redundó en actitudes proactivas del estudiante, habilidades y expectativas, sin embargo, existió un determinado nivel medio en relación al tiempo de espera del paciente y las instalaciones físicas de dicha área.
- Al analizar la calidad del servicio brindado en el área de cirugía de la Universidad José Antonio Páez, tomando en cuenta los factores que determinan una excelente atención brindada por medio de los recursos humanos, físicos y estructurales se concluyó que existe una calidad de servicio brindada al paciente en dicha área es satisfactoria, resaltando que, presenta un sesenta y dos punto cinco por ciento (62.5%) de aceptación en cuanto a la atención que se brinda.

Recomendaciones

Analizados los resultados y realizadas las conclusiones se recomienda:

- Mejorar el trato y cordialidad con los pacientes por parte del estudiante, ya que de esta manera mejoraría la atención de los mismos, brindándoles así la seguridad y éxito de los procedimientos realizados. En cuanto a las relaciones interpersonales estas deben ser más activas de manera que el paciente se encuentre a gusto y libere stress.
- Agilizar el trabajo del estudiante con cada paciente mejorando de esta manera el tiempo de espera de los usuarios, sin descuidar los factores que determinan una buena calidad de servicio. Así mismo tener en cuenta que se debe informar de forma detallada tanto verbal como escrita las indicaciones preoperatorias y postoperatorias de cada tratamiento quirúrgico a los pacientes.
- Tomando en cuenta la existencia de un área física con gran potencial para un excelente funcionamiento y prestación de calidad servicios se debe prestar más atención al cuidado y mantenimiento adecuado de la misma tanto por parte de la institución tanto como de los estudiantes que brindan y se benefician de dicho servicio, ya que en el área de cirugía se pudo evidenciar tomando en cuenta las encuestas realizadas que los usuarios están poco satisfechos con la misma.

Referencias

1. Lizarzabal, M. La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de Gastroenterología del Hospital Universitario de Maracaibo. [En línea] [Revisado: abril de 2019.] www.gerenciasalud.com.
2. Organización Panamericana De La Salud (1992): "Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y El Caribe
3. Rossell T,K. Nivel de satisfacción de los egresados de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente - 2003 [Tesis de grado]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia.2003
4. Rossell T, K. Nivel de satisfacción de los egresados de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia que trabajan dependientemente - 2003 [Tesis de grado]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2003.
5. Gutierrez, R. La satisfacción del paciente como medida de la evaluación de la calidad percibida. Oficina de atención al usuario. Área de atención al usuario y calidad asistencial SESCOAM. [En línea] [Revisado: 15 de abril 2019] <http://www.uclm.es/area/fae/cursos/paciente/ponencias/Rodrigo%20Gutierrez.pdf>
6. Losada, M y Rodríguez, A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. 2007, Cuaderno Adm. Bogotá (Colombia) 2007.
7. Donabedian, A Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. Pública Científica – USA. 2000.
8. Sabino, C. (2002). El proceso de Investigación. Buenos Aires: El Cid.

9. Ramírez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de Investigación*. Caracas: Panapo.
10. Arias F, *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Editorial Episteme. Caracas Venezuela 2006.
11. López J, Pilataxi S, Rodríguez L, Escobar A, Velázquez M, López C, et al. *Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica* 2013.
12. Guerra G, Guamushig V, *Calidad de Atención Según la Percepción del Paciente entre 25 Y 45 Años, en la Clínica Integral de Octavos Semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero-Julio 2015 (Tesis de grado)* 2015.
13. Organización Panamericana De La Salud (1992): "Garantía de Calidad y Acreditación de Hospitales de América Latina y El Caribe.
14. Donabedian, A *Evaluación de la calidad de la atención médica en la Organización Panamericana de la Salud. Pública Científica – USA*. 2000
15. Iguarán, R. C. *Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Venezolana de Ciencias Sociales* 2005
16. Losada, M y Rodríguez, A. *Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing*. 2007, Cuaderno Adm. Bogotá (Colombia) 2007
17. 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 de grado) Universidad Alas de Perú*. 2016

18. Torres G. Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Peruana trabajo de investigación. Universidad Cayetano Heredia de Lima Perú. 2015
19. Palella y Martins, Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.2003
20. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. (4ta Reimpresión). Caracas: FEDUPEL 2005
21. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw-Hill 2003
22. Tamayo M, y Tamayo. Edición: 5a. ed. Pie Imprenta: México: Limusa, 2009.
23. Balestrini M. (1998) Como se elabora el Proyecto de Investigación. Caracas: Consultores Asociados BL. Servicio Editorial.
24. Vallejos M. Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio Odontológico por los Clientes Internos y Externos en el Área de Salud N-6 "La Libertad" Perteneciente al Distrito Metropolitano Durante los Meses de Abril, Mayo y Junio del año 2013. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en Gestión Salud en la Universidad Central de Ecuador,
25. Riobo R. (2000) Odontología Preventiva Comunitaria. España Ediciones Avances Medicos ' Dentales.
26. González O. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación en español del cuestionario dental satisfacción questionnaire". Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia. 2012.

27. Aguirreazabal, J. Evaluación de la satisfacción y conocimientos en la rehabilitación del Ictus tras la aplicación de medidas sistemáticas de información, formación y soporte para pacientes y cuidadores. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.2015
28. Flores, E. Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la clínica estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura, Perú. 2017”
29. Thompson, Iván.Satisfacción del cliente. Disponible: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf
[Consulta: enero 2020].2006.
30. Alenza M. y Morales V. 2019. Factores Psicológicos Que Afectan A Estudiantes Y Satisfacción De Pacientes Que Asisten A La Clínica De Rehabilitación Protésica II Periodo 2019-1cr.

Anexos

Anexo 1

Cuadro de Operacionalización de Variables

Objetivo General: Evaluar la Calidad Del Servicio al Paciente en el Área de Cirugía de la Universidad José Antonio Páez.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD	La propiedad de la atención medica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los mejores riesgos para el paciente	Elementos	- Recursos Humanos, Físicos	1,2,3,8	Cuestionario
		Estructura		1-13	Guía de observación
		Procesos	- Atención brindada	4 y 5	
		Resultados	- Impacto logrado - Satisfacción del usuario: -Insatisfecho= 1-8 -Poco satisfecho= 9-16 -Satisfecho= 17-25 -Muy satisfecho= 25-33	4, 6 y 7	Cuestionario



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



Encuesta previa para pacientes

Estimado paciente a continuación se te presenta una encuesta con la finalidad de recaudar información para nuestro trabajo de grado titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

No tiene que identificarse, las respuestas son de carácter confidencial por lo que le agradecemos la total sinceridad en sus respuestas. A cada planteamiento marque con una “X” según tu criterio o experiencia las casillas. De antemano muchas gracias por su colaboración

Nro.	INTERROGANTES	SI	NO
1	¿Cree Ud. Que los consultorios están adecuados para brindar un buen servicio odontológico?		
2	¿Considera Ud. Que el área de cirugía presta un servicio adecuado y eficiente?		
3	¿Es informado Ud. detallada y claramente sobre el tratamiento a seguir?		
4	¿Considera Ud. que el estudiante muestra conocimiento y destrezas para brindar una buena atención?		
5	¿Cree Ud. que el estudiante cumple con el tratamiento en la fecha estipulada?		

Fuente: Krupholter (2020)



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



Encuesta para pacientes

Estimado paciente a continuación se te presenta una encuesta con la finalidad de recaudar información para nuestro trabajo de grado titulado: **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PACIENTE EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

No tiene que identificarse, las respuestas son de carácter confidencial por lo que le agradecemos la total sinceridad en sus respuestas. A cada planteamiento marque con una “X” según tu criterio o experiencia las casillas. De antemano muchas gracias por su colaboración.

Leyenda: I= Insatisfecho (1) PC=Poco satisfecho (2) S=Satisfecho (3) MS=Muy satisfecho (4)

	ÍTEMS Ante los siguientes planteamientos sobre el área de cirugía indique cómo se ha sentido en cuanto:	Opciones de respuestas			
		MS (4)	S (3)	PS (2)	I (1)
1	La atención brindada por el estudiante.				
2	La relación interpersonal entre estudiante y paciente.				
3	La calidad del servicio en los procedimientos brindados en el área de cirugía.				
4	El tiempo en la sala de espera.				
5	La destreza y habilidades del estudiante al momento de la atención.				
6	Las explicaciones e indicaciones clínicas preoperatorias y postoperatorias.				
7	Las expectativas que tenía sobre el tratamiento recibido				
8	Las instalaciones físicas del área de cirugía (limpieza, funcionamiento de unidades odontológicas, iluminación, ventilación, entre otros)				

Fuente: Krupholter (2020)



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



CUADRO DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS PRESENTES EN EL ÁREA FÍSICA DE CIRUGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ		SI	NO
1	Sala de espera apropiada para pacientes		
2	Área de recepción de pacientes		
3	Paredes y piso lisos y limpios		
4	Área de lavado de mano (asepsia)		
5	Funcionamiento adecuado del aire acondicionado		
6	Presencia de tutor o profesor especialista en el área		
7	Iluminación adecuada en techo		
8	Funcionamiento de unidad odontológica quirúrgica (ergonomía)		
9	Iluminación de lámpara en unidades odontológicas		
10	Funcionabilidad del aspirador quirúrgico		
11	Áreas destinadas a desechos con señalización		
12	Pulcritud de unidades odontológicas		
13	Pulcritud en áreas comunes		

Fuente: Krupholter (2020)