



MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN LA CLÍNICA DEL POSGRADO DE PERIODONCIA UNICOC BOGOTÁ 2018.

Stefany Juliana Ruiz Leal 1, Mónica Patricia Suarez Agudelo 1, Martha Judith Sánchez Perdomo 2, Camilo Novoa Bolívar 3, Osman Benjamín Giovanny Vargas 4.

1. Odontólogas Residentes del Posgrado de Periodoncia, Bogotá Institución Universitaria Colegios de Colombia, UNICOC.
2. Odontóloga, Especialista en Periodoncia y cirugía de implantes, magister en educación, Docente Posgrado de Periodoncia UNICOC.
3. Odontólogo, Especialista en Periodoncia, Especialista en Epidemiología, , Docente Posgrado de Periodoncia UNICOC.
4. Ingeniero Industrial, Maestría en Administración, Docente facultad de ingeniería Universidad Nacional de Colombia.

mpsuarz@unicoc.edu.co

sruiz@unicoc.edu.co

RESUMEN.

OBJETIVO Determinar la medición de la percepción de calidad de los servicios en la clínica del posgrado de periodoncia. Unicoc- Bogotá. **MÉTODO** Tipo de estudio observacional de corte transversal, objeto de estudio pacientes atendidos en el posgrado de Periodoncia Unicoc- Bogotá, la muestra fue de 80 Pacientes atendidos en el posgrado de periodoncia en las clínicas de Unicoc-Bogotá, se utilizó el instrumento IMPSCO que consta de 4 dominios y un total de 30 preguntas. **RESULTADOS** Para el dominio del ámbito clínico, atención administrativa y confiabilidad los pacientes los evaluaron con un resultado de “buena calidad”, en cuanto al dominio de atención profesional los pacientes puntuaron con una nota de 3,1 a 5 y una mediana de 4,35 equivalente a una “alta calidad”. **CONCLUSIONES.** Los resultados obtenidos en este acercamiento a la medición de la percepción de calidad en los servicios de periodoncia, se encuentran relacionados con los hallazgos de otros estudios similares en cuanto a los pacientes que requieren servicios odontológicos, la calidad está asociada con conseguir resultados para la obtención de la resolución de sus problemas de salud oral, siendo tratados por parte del personal con amabilidad y respeto recibiendo explicación completa, sencilla y clara sobre promoción, prevención, diagnósticos, tratamientos y mantenimientos. Respecto a los resultados se puede observar que el dominio con mayor cantidad de fortalezas en los servicios ofrecidos fue el dominio del ámbito profesional ya que dio como resultado “alta calidad” a diferencia de los dominios de ámbito clínico, atención administrativa y confiabilidad los cuales dieron como resultados “buena calidad”.

PALABRAS CLAVE: Percepción, calidad, servicios, odontología.

SUMMARY.

OBJECTIVE To determine the measurement of the perception of quality of the services in the periodontics postgraduate clinic. Unicoc-Bogotá **METHOD** Type of cross-sectional observational study, object of study patients attended in the Unicoc-Bogotá Periodontics Graduate, the sample was 80 patients attended in the periodontics postgraduate clinic in Unicoc-Bogotá, the IMPSCO instrument was used. of 4 domains and a total of 30 questions. **RESULTS** For the domain of the clinical scope, administrative attention and reliability the patients evaluated them with a result of "good quality", in terms of the domain of professional attention the patients scored with a score of 3.1 to 5 and a median of 4, 35 equivalent to a "high quality". **CONCLUSIONS** The results obtained in this approach to measuring the perception of quality in periodontal services are related to the findings of other similar studies in terms of patients requiring dental services, quality is associated with achieving results for obtaining of the resolution of their oral health problems, being treated by the staff with kindness and respect receiving complete, simple and clear explanation on promotion, prevention, diagnosis, treatments and maintenance. Regarding the results, it can be observed that the domain with the greatest number of strengths in the services offered was the domain of the professional field since it resulted in "high quality" unlike the domains of clinical scope, administrative attention and reliability which gave as results "good quality".

KEY WORDS: Perception, quality, services, dentistry.

INTRODUCCIÓN

Es importante reconocer que cada vez es más común escuchar o leer sobre términos como calidad en el servicio, calidad total, mejora continua de la calidad, entre otros.

El sistema actual está conformado por pacientes más exigentes, con mayor conocimiento y comprensión de sus derechos; dichas exigencias han provocado que exista mayor competitividad en los prestadores de servicios para así poder mantenerse vigentes en un mercado que cada vez supera sus propios estándares de calidad.

La cantidad y calidad de información, así como el desarrollo tan acelerado de la tecnología, hacen que el mismo sea altamente cambiante, en el que uno de los factores de mayor competitividad, ya no es el precio, sino la calidad; adicionalmente ha incrementado el número de organismos que regulan y controlan de manera legal y obligatoria el quehacer de los odontólogos; exigiendo que dicho servicio sea brindado con estándares preestablecidos de calidad. (1)

En Colombia la organización que se encarga de regular el servicio prestado en salud a sus residentes es el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Ministerio de salud y protección); el cual tiene como propósito generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud, así, uno de los objetivos del sistema es mejorar la salud de la población mediante un servicio de calidad, pertinente y oportuno; descrito en el artículo 2 Ley 1438 de 2011. De esta manera los estudios de percepción de usuarios sobre la calidad de los servicios de salud cobran relevancia para el presente estudio. (2)

En nuestro país existen diferentes procedimientos para evaluar la percepción en la calidad de los servicios odontológicos, siendo la encuesta y la entrevista los métodos utilizados comúnmente. Al revisar los estudios realizados en el territorio nacional acerca de la percepción de calidad del servicio ofrecido, es posible visualizar que la mayoría de instituciones no ha logrado presentar

un “de acuerdo” que podría traducirse a un “estoy satisfecho” con la atención en salud oral.

El principal objetivo de la Red de Clínicas del Colegio Odontológico Colombiano de UNICOC es prestar a los pacientes atención personalizada, ofreciendo siempre un servicio de alta calidad en promoción, prevención, tratamientos dentales y sus respectivos mantenimientos. Estos servicios se prestan con responsabilidad social la cual está abierta al público en general. (3)

Al hablar de alta calidad en el servicio se observa que a lo largo de los años ha evolucionado las definiciones en cuanto a este término, es así como en 1995 Juran definió la Calidad de Servicio como la capacidad de satisfacer al paciente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, siendo la satisfacción que se le proporciona al paciente a través del servicio.

Debido a lo anteriormente mencionado los profesionales en salud se encuentran en constante búsqueda del mejoramiento de la calidad de los servicios para lograr cumplir los requerimientos del paciente y de esta manera obtener una mayor adherencia a los tratamientos propuestos.

Por estas razones el presente estudio tuvo como objetivo medir la percepción de la calidad de los servicios prestados en la clínica del posgrado de periodoncia UNICOC Bogotá enero 2018-Julio 2018.

METODOLOGÍA

El tipo de estudio es observacional de corte transversal, el objeto de estudio son pacientes atendidos en el posgrado de Periodoncia Unicoc-Bogotá, en cuanto a la muestra son 80 Pacientes atendidos en el posgrado de periodoncia en las clínicas de Unicoc-Bogotá enero 2018-Julio 2018.

La investigación se realizó basada en el estudio de Vargas B. donde reporta una encuesta validada en la Universidad Nacional evaluando la Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá.

Finalmente se procedió a encuestar a los pacientes que acudieron a la Clínica de UNICOC-

Bogotá del posgrado de Periodoncia con previa calibración del encuestador, se inicia con firma del consentimiento informado, el cual fue explicado por el investigador, donde se enfatiza que el estudio no tiene ningún riesgo ni complicaciones.

Se seleccionó a los pacientes de acuerdo a los criterios de inclusión; pacientes mayores a 18 años de edad, hombres y mujeres, que asistan a las clínicas del posgrado de periodoncia Unicoc-Bogotá, pacientes que acepten voluntariamente participar en la investigación y que firmen el consentimiento informado, en cuanto a los criterios de exclusión se tuvieron en cuenta los pacientes con compromiso psiquiátrico y pacientes sistémicamente comprometidos no controlados; se leyó cada pregunta al paciente y se fue marcando con una "x" cada respuesta.

La encuesta consta en la primera parte de datos socio demográfico como nombre, edad, número de documento, número de teléfono. La segunda parte está compuesta por 30 preguntas que medirán las 4 dimensiones del instrumento IMPSCO: elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

En general la encuesta consta de 30 preguntas, teniendo 2,3 y 4 alternativas de respuestas las cuales se respondieron con una sola alternativa.

La interpretación de resultados de las 30 preguntas se realizó a través de la escala ordinal de likert.

Se elaboró una escala de puntaje para cada ítem cuyos rangos son: 1: Totalmente en desacuerdo 2: Desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4: Desacuerdo, 5: Totalmente de acuerdo, en cada ítem; se evaluó la media (promedio) promedio) sienta esta la prueba estadística de mayor importancia del total de respuestas de ese ítem.

Se obtuvo la frecuencia y porcentaje de las variables sexo y edad. El análisis univariado se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo ordinal likert y de intervalo como herramienta complementaria para cada uno de las 4 dimensiones evaluadas, calculándose posteriormente la media aritmética. Se creó además una ficha de recolección de datos en la hoja de cálculo de Excel donde se vaciaron los

datos de las medias que se evaluaron bajo escala ordinal.

RESULTADOS

Los pacientes determinados como población del estudio fueron atendidos en la clínica del posgrado de periodoncia Unicoc Bogotá en el periodo referido al primer semestre de 2018.

Con el objetivo de describir de manera más clara a los pacientes presentes en el estudio, a continuación, se presenta sus principales datos de identificación, los cuales se encuentran en la (figura 1) la distribución por edades y en la (figura 2) la distribución por sexo.

Distribución por grupos de edad de los pacientes encuestados

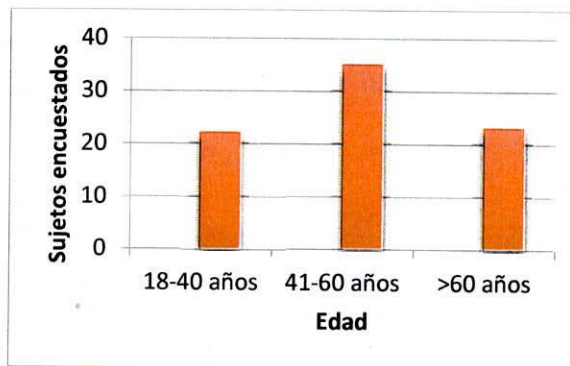


Figura 1 Fuente: elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la (Figura 1) los pacientes de UNICOC se concentran principalmente en el rango de edades de 41 a 60 años, representando el 43,8% respecto al total de los pacientes encuestados en la Clínica, en los otros rangos de edades se identifica similitud en la cantidad de sujetos de la población referida.

Respecto a la distribución por sexo como se presenta en la (Figura 2), existe una diferencia significativa, teniendo una proporción del 65% para las mujeres y el 35% para los hombres.

Distribución según sexo de los pacientes encuestados

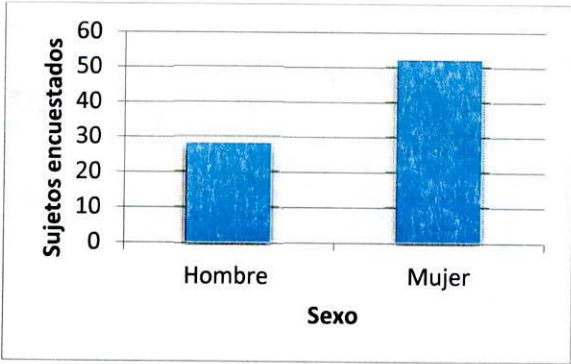


Figura 2 Fuente: elaboración propia.

Se realizó una encuesta a los pacientes la cual consta en la primera parte de datos socio demográfico como nombre, edad, número de documento, número de teléfono. La segunda parte está compuesta por 30 preguntas que miden los 4 dominios pertenecientes a ambientes clínico, atención profesional, atención administrativa y confiabilidad (tabla 1).

Dimensión	Ítem	Descripción
Ambiente Clínico	AmbC 1	Instalaciones en buen estado
	AmbC 2	Instalaciones limpias
	AmbC 3	Consultorio limpio
	AmbC 4	Presentación personal impecable
Confiabilidad	Conf 1	Oportunidad de las citas
	Conf 2	Horarios adecuados
	Conf 3	Comunicación sobre el tratamiento

	Conf 4	Comunicación cuidados del tratamiento
	Conf 5	Mejoría en el estado de salud
	Conf 6	Confianza en la clínica
	Conf 7	Capacidad para curar todos los problemas de salud oral
Atención Administrativa	Aadm 1	Respeto personal administrativo
	Aadm 2	Amabilidad personal administrativo
	Aadm 3	Interés personal administrativo
Atención Profesional	Apr 1	Respeto personal odontológico
	Apr 2	Amabilidad personal odontológico
	Apr 3	Interés personal odontológico
	Apr 4	Tratamientos libres de errores

Tabla 1 Fuente: instrumento de Osman Benjamín Giovanny Vargas

Percepción de calidad Según sexo

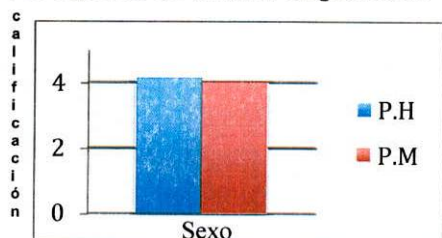
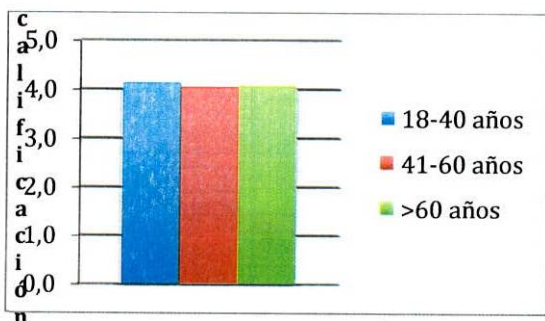


Figura 3 Fuente: elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la (Figura 3) los pacientes de UNICOC presentan una percepción de la calidad en los servicios del posgrado de periodoncia similar, ya que la barra azul que indica el promedio de los pacientes hombres presentando un resultado de 4.1 y la barra roja se concentra en las mujeres la cual tiene un resultado de 4.0 esto quiere decir que los dos sexos presentaron un resultado de “buena calidad”.

Percepción de calidad según rango de edad



Rango de edad

Figura 4 Fuente: elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la (Figura 4) los pacientes de UNICOC presentan una percepción de la calidad en los servicios del posgrado de periodoncia similar, la barra azul indica el promedio de los pacientes de 18-40 años presentan un resultado de 4.1 de igual manera con la barra de color verde donde se encuentran ubicados los pacientes mayores a 60 años y la barra roja donde se encuentran los pacientes de 41-60 años tiene un resultado de 4.0 esto quiere decir que en general todos los pacientes presentaron un resultado de “buena calidad”.

Para iniciar se presentan los resultados para la Clínica por cada uno de los dominios de manera

individual, esto es incluyendo a todos los pacientes, sin realizar ningún tipo de segmentación.

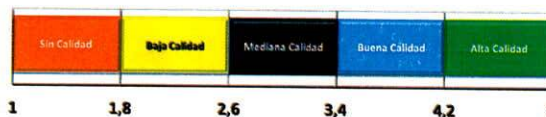
Existen 5 posibilidades de calificación de respuesta correspondiente a cada pregunta las cuales están descritas en la (tabla 2); solo es posible escoger una de las opciones por cada pregunta, posteriormente se agrupan las respuestas pertenecientes a cada dominio (tabla1) para determinar la percepción de la calidad en el servicio de la clínica en cada dominio de manera independiente y de esta manera siendo posible visualizar las fortalezas y falencias en el servicio; finalmente se determina la percepción en general de la atención brindada a los pacientes de la Clínica Unicoc Bogotá en el posgrado de periodoncia promediando los niveles de satisfacción de todos los dominios.

Tabla 2. Ponderación Reactivos Medición Calidad Percibida

Calificación	Alternativas de Respuestas
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Fuente: Tomado de Castellano (2010) citado en Castellano (2013), página 31.

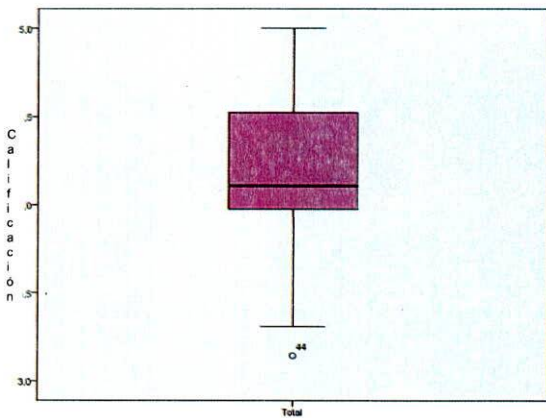
Figura 3: Escala Medición de Calidad



Fuente: Tomado de Castellano (2010) citado en Castellano (2013), página 31.

En primer lugar, se presenta la valoración general de los dominios identificadas en la (Figura 4) para lo cual se utilizó una escala visual (Tabla 2); seguidamente ubicará el valor resultante en la escala de medición de calidad (Figura3).

Comportamiento total de los dominios evaluados

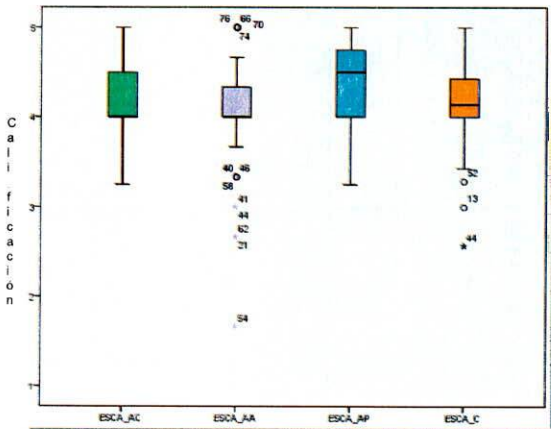


Total de dominios evaluados

Figura 4 Fuente: elaboración propia
 Para iniciar en la (Figura 4) se presentan los resultados del total de los dominios evaluados (Ámbito clínico, Confiabilidad, Atención administrativa, atención profesional) para la Clínica Unicoc Bogotá en el posgrado de Periodoncia. Esta grafica evidencia que los resultados se encuentran entre 3,2 y 5 en los diferentes dominios con una mediana de 4,1, de acuerdo a la escala de medición se identifica como “Buena Calidad” (figura 3).

Es importante analizar de manera individual la evaluación efectuada. A continuación, se presentarán los resultados obtenidos por cada dominio (Figura 5)

Comportamiento de cada dominio evaluado



Dominios evaluados

Figura 5 Fuente: elaboración propia.

ESCA_AC: ámbito clínico; ESCA_AA: atención administrativa; ESCA_AP: atención profesional; ESCA_C: confiabilidad.

En la (Figura 5) se puede analizar que todos los dominios a excepción del ESCA_AP, la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio es de “buena calidad”

ESCA_AC: Hace referencia al ámbito clínico; denota un rango de respuestas entre 3,1 a 5 con una mediana de 4 efectuando una ganancia de “buena calidad”, es posible identificar que la clínica presenta las instalaciones en buen estado, limpias, consultorios con higiene adecuada y un personal con buena presentación personal; teniendo en cuenta que específicamente el ítem de instalaciones, arrojó un valor de 3.1.

ESCA_AA: La atención administrativa evaluada por medio de ítems como: respeto por parte del personal administrativo, amabilidad e interés del mismo, fue valorado con respuestas entre 3,5 y 4,5 con una mediana de 4. Se observa que 8 de los 80 pacientes presento una respuesta de “totalmente en desacuerdo”, respecto a los ítems de oportunidad de cita y escogencia de horarios se obtuvo un resultado de 3,7 para ambos enfoques, no obstante, se visualizó como queja principal, la falta de puntualidad, en relación a la hora citada con el momento en que el paciente ingresa al consultorio, en este ítem prevaleció la puntuación de “en desacuerdo” con un resultado de 2,8.

ESCA_AP: El ámbito de atención profesional se enfocó en el respeto del personal odontológico, amabilidad e interés del personal odontológico y tratamientos libres de errores; los pacientes puntuaron con una nota de 3,1 a 5 y una mediana de 4,35 equivalente a una “alta calidad” es posible resaltar que en este dominio Unicoc presenta la mayor cantidad de fortalezas en sus servicios ofrecidos.

ESCA_C: La confiabilidad fue el último dominio evaluado, pero con más aspectos examinados pertenecientes a las oportunidades para solicitar las citas, horarios adecuados, comunicación sobre el tratamiento, comunicación de cuidados del tratamiento, mejoría en el estado de salud,

confianza en la clínica y capacidad para curar todos los problemas de salud oral, su calificación fue de 3,1 a 5 con una mediana de 4,1 otorgándole una "buena calidad".

DISCUSIÓN

En el presente estudio se optó por la utilización del instrumento propuesto en la universidad Nacional de Colombia nombrado como IMPSCO y elaborado por Vargas Rozo O, debido a que el instrumento fue sometido al análisis factorial exploratorio donde tuvo un resultado favorable para su aplicación, adicionalmente la población en la cual se implementó la encuesta presentaba similitudes demográficas, culturales, régimen de seguridad social del cual pertenecían los pacientes, siendo este de carácter privado, entre otras, asimismo la metodología de formulación de las preguntas se ajustaba a los requerimientos del estudio del Colegio Odontológico Colombiano.(4)

A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio, en el cual se utilizó un instrumento validado que presenta 4 dominios; se puede describir la percepción de la calidad de los pacientes en general como "buena calidad" pero si se discrimina por dominios el Ambiente clínico junto con la atención administrativa y confiabilidad se encuentran en el nivel de "buena calidad" sin embargo como fortaleza de UNICOC en la Clínica de Bogotá en el posgrado de periodoncia se aprecia la atención profesional calificada con "alta calidad" donde la mayor proporción de población fueron mujeres, comparando estos resultados con los del trabajo investigativo de Vargas Rozo O, del cual se tomó como referencia su instrumento validado para la realización de las encuesta(2016). En el estudio realizado por Vargas Rozo los dominios arrojaron resultados de "alta calidad" (basado en la escala de medición de Castellano (2010) citado en Castellano (2013), con una muestra de 149 usuarios denotando que principalmente los encuestados eran mujeres (4), no solo en este estudio si no en los anteriormente revisados de igual manera es mayor la proporción del género femenino (5), (6), (7), (8).

Para la realización de cualquier estudio en calidad es necesario la utilización de un instrumento el cual podría ser una encuesta; y la sumatoria de sus respuestas arroja un resultado. La respuesta que prevalece en los pacientes encuestados en UNICOC fue "de acuerdo" con la calidad del servicio ofrecido, es posible considerar otra manera de evaluar las respuestas como se denota en el estudio realizado por Lora y col (2016) en la ciudad de Cartagena, Colombia donde optaron por encuestar a sus pacientes con 16 preguntas, aunque se aplicó la escala de Likert los valores de respuesta variaron a completamente insatisfecho, medianamente insatisfecho, me da igual, medianamente satisfecho, completamente satisfecho, estos autores reportan que los pacientes encuestados están "satisfechos" con la calidad de los servicios considerando los indicadores como: recurso humano, infraestructura, bioseguridad (8); sin embargo Mamani (2017-Peru) especifica una encuesta de 40 preguntas donde se consideró: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión. Que se ordenó en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho); los resultaron arrojaron un grado de satisfacción predominante en "alto" (10). Debido a la similitud de escala y resultados utilizados en el instrumento de Mamani es posible compararlos con los hallazgos de esta investigación.

Otro modelo clásico SERVPERF aplicado por Gelponi y Gonzales (2016-Chile) los cuales utilizaron los mismos ítems que Servqual pero adicionaron la capacidad de respuesta de la institución; para la obtención de un resultado en general de "alta calidad" (11); en el estudio de Bermúdez y Delgado obtuvieron una respuesta en general de "buena calidad", con una población de 119 encuestas.

Se observa que en general todos los estudios anteriormente realizados presentan resultados

similares al presente estudio ya que generan repuesta de "muy satisfecho", "alta satisfacción", "buena calidad" y alta calidad.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en este acercamiento a la medición de la percepción de calidad en los servicios de periodoncia, se encuentran relacionados con los hallazgos de otros estudios similares en cuanto a los pacientes que requieren servicios odontológicos, la calidad está asociada con conseguir resultados para la obtención de la resolución de sus problemas de salud oral, siendo tratados por parte del personal con amabilidad y respeto recibiendo explicación completa, sencilla y clara sobre promoción, prevención, diagnósticos, tratamientos y mantenimientos. Respecto a los resultados se puede observar que el dominio con mayor cantidad de fortalezas en los servicios ofrecidos fue el dominio del ámbito profesional ya que dio como resultado "alta calidad" a diferencia de los dominios de ámbito clínico, atención administrativa y confiabilidad los cuales dieron como resultados "buena calidad".

La realización del presente estudio denota la complejidad que requiere la medición de la percepción de calidad en los servicios de salud y más aún cuando su enfoque es hacia la atención prestada en los servicios odontológicos debido a la poca bibliografía encontrada, adicionalmente la ausencia de un instrumento validado de aplicación universal; pero es así como cobra relevancia esta investigación ofreciendo identificar oportunidades de mejora en las clínicas, gracias a las evaluaciones que se le realizan a sus usuarios con un instrumento propuesto, validado y aplicado en otra institución.

Asimismo, el modelo que se aplique de calidad en la institución debe cumplir los estándares mínimos que exige la ley Colombiana, pero siempre con miras para la realización de acciones que proporcionen el mejoramiento de la calidad.

Es posible visualizar algunas limitaciones en el presente estudio para la obtención, comprensión y análisis de calidad enfocado en el ámbito de odontología debido a que en general este tipo de estudios se realiza más comúnmente en entidades

públicas específicamente en el ámbito médico, por esta razón es más complejo poder llevar a cabo una discusión más extensa y comparar los resultados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda generar propuestas a la universidad para el fortalecimiento del servicio prestado a los hombres y mujeres atendidos en la especialidad de periodoncia con respecto al grado de percepción en la calidad para de esta manera favorecer su continuidad en la utilización del servicio.

Se indica que es posible ejecutar reformas en la metodología de la prestación del servicio para cambiar el estado de percepción de "buena calidad" a uno superior traducido "alta calidad"; con respecto al dominio del ambiente clínico específicamente en las instalaciones, arrojó un valor de 3.1, teniendo en cuenta este resultado, se sugieren propuestas de mejoramiento como realizar un mantenimiento más minucioso y frecuente a sus instalaciones.

Respecto al dominio de atención administrativa en los ítems de oportunidad de cita y escogencia de horarios se obtuvo un resultado de 3,7 para ambos enfoques; por lo cual se recomienda que la universidad amplíe los horarios de atención, así los pacientes tendrán más opciones para escoger los días y los horarios en que puedan ser atendidos. No obstante, se visualizó como queja principal, la falta de puntualidad, en relación a la hora citada con el momento en que el paciente ingresa al consultorio, en este ítem prevaleció la puntuación de "en desacuerdo" con un resultado de 2,8 adicionalmente, estos hallazgos sirven para contemplar que es posible implementar actividades en los procesos administrativos en las clínicas del postgrado de periodoncia de Unicoc como meta para alcanzar la excelencia. Cambiando así su percepción de "buena calidad" a "alta calidad".

Se desea contribuir con la línea de investigación de calidad del servicio de Periodoncia y proporcionar conocimientos sobre la percepción de calidad de los pacientes que permita a la universidad realizar los correctivos necesarios que

faciliten lograr la excelencia en el servicio del posgrado.

BIBLIOGRAFÍA

1. Moreno W, Sánchez C, Orozco L, Álvarez Á. La calidad de la atención en el servicio odontológico. *Odontología Actual*. 2007.
2. Calero JA, Rodríguez L, Barreto JF. La calidad y el mejoramiento continuo: claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colomb Med*. 2008; 39:11–27.
3. Proyecto Educativo Institucional Institución Universitaria Colegios de Colombia – Unicoc. 2015
4. Vargas Rozo O. La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá. [Tesis de Magister en Administración]. [Bogotá]. Universidad Nacional de Colombia Facultad de Ciencias Económicas 2016. [citado en el año 2016] Recuperado a partir de <file:///E:/POSGRADO%201/PERIODONCIA/tesis/articulos/nuevos/25%20tesis%20nacional.pdf>
5. Lora Salgado IM, Tirado, Amador RL, Montoya Mendoza JL, Simancas Pallares MA. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia Introducción En la actualidad, dada la alta difusión de información y estrategias de mercadeo. *Rev Nac Odontol* [Internet]. 2016; 12:1–22.
6. Chungara Castro C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. [Tesis de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud]. [La Paz – Bolivia]. Universidad mayor de San Andrés facultad de medicina unidad de postgrado. [citado en el año 2014] Recuperado a partir de <file:///E:/POSGRADO%201/PERIODONCIA/tesis/articulos/nuevos/36%20CALIDAD%20BOLIVIA%202014.pdf>
7. Jacinto Núñez J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis para Cirujano Dentista][Lima – Perú]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Odontología. [citado en el año 2008] Recuperado a partir de <file:///E:/POSGRADO%201/PERIODONCIA/tesis/articulos/nuevos/26%20tesis%20lima.pdf>
8. Delgado-Gallego ME, Vázquez-Navarrete ML, de Moraes-Vanderlei L. Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev Salud Pública*. 2010;12(4):533–45.
9. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula JS de, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2017;30(6):568–76.
10. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, Puno-2017. [Tesis para título de cirujano dentista][Minsa-Peru] Universidad Nacional del Altiplano facultad de ciencias de la salud escuela profesional de odontología.[citado en el año 2017].
11. Gelponi Costa S, González Navarro F. Determinación de la calidad de servicio en la clínica odontológica UNAB Viña del Mar, Chile. [Tesis para título de cirujano dentista][Viña del Mar-Chile] Universidad Andres Bello facultad de odontología.[citado en el año 2016].