

# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA



**“FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ZULMA KARINA TINTAYA VELÁSQUEZ**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**CIRUJANO DENTISTA**

**PUNO-PERU**

**2017**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA

“FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016”

TESIS PRESENTADO POR:

ZULMA KARINA TINTAYA VELASQUEZ

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 02-06-2017



APROBADO POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE

: .....

Dr. JORGE LUIS MERCADO PORTAL

PRIMER MIEMBRO

: .....

Mg. AUGUSTO FERNANDO ATAYUPANQUI NINA

SEGUNDO MIEMBRO

: .....

Mg. VÍCTOR IVÁN SANCHEZ PARRA

DIRECTOR DE TESIS

: .....

Mg. Sc. SONIA CAROLL MACEDO VALDIVIA

ÁREA: Salud Pública, Educación, Gestión y Servicio en Odontología

TEMA: Gestión de la Calidad del Servicio asistencial Odontológico

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo  
A Dios que me ha dado la vida y fortaleza  
para terminar este proyecto de investigación,  
A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité  
por sus constante cooperación ; en especial a mi querida  
hermana Lissy por su ayuda y apoyarme en los momentos  
difíciles, mi familia siempre será mi motor y motivo.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mis jurados y docentes quienes me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día para convertirme en una buena profesional, especialmente a mi directora la Dra. Sonia Macedo Valdivia, una gran docente que me brindó su apoyo y su guía en la realización de este trabajo.

## INDICE GENERAL

<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....</b>	<b>20</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. MARCO TEORICO.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1. CALIDAD.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1.1. MODELOS DE CALIDAD EN SALUD:.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.1.2. CALIDAD Y EL ENFOQUE DE SISTEMAS.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1.1.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA .....</b>	<b>24</b>
<b>2.1.3. SERVICIO.....</b>	<b>27</b>
<b>2.1.3.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN SALUD .....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.4. SATISFACCIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>III. MATERIALES Y METODOS .....</b>	<b>34</b>
<b>3.1. DISEÑO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2. POBLACION .....</b>	<b>34</b>
<b>3.3. SELECCIÓN DE MUESTRA .....</b>	<b>35</b>
<b>3.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.1. CRITERIOS DE INCLUSION .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5.2. CRITERIOS DE EXCLUSION.....</b>	<b>35</b>
<b>3.6. RECOLECCION DE DATOS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.6.1. TECNICA.....</b>	<b>37</b>
<b>3.6.2. DESARROLLO DE LA TECNICA .....</b>	<b>38</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSION .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. RESULTADOS 1.....</b>	<b>41</b>
<b>4.2. RESULTADOS 2.....</b>	<b>45</b>
<b>4.3. RESULTADOS 3.....</b>	<b>49</b>
<b>4.4. RESULTADOS 4.....</b>	<b>57</b>
<b>4.5. RESULTADOS 5.....</b>	<b>63</b>
<b>4.6. RESULTADOS 6.....</b>	<b>73</b>



<b>V. DISCUSION.....</b>	<b>79</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>85</b>
ANEXOS 1 .....	85
ANEXOS 2 .....	105
ANEXOS 3 .....	106
ANEXOS 4 .....	109

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Nivel de calidad objetiva percibida según género en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	41
TABLA N° 2: Nivel de calidad objetiva percibida según grupo etario en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	43
TABLA N° 3: Nivel de calidad subjetiva percibida según sexo por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	45
TABLA N° 4: Nivel de calidad subjetiva percibida según Grupo etario por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	47
TABLA N° 5: Distribución de pacientes según sexo y grupo etáreo de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	49
TABLA N° 6: Distribución de pacientes según ocupación de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	51
TABLA N° 7: Lugar de procedencia de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	53
TABLA N° 8: Distribución de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	55
TABLA N° 9: Nivel de calidad objetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	57
TABLA N° 10: Nivel de calidad objetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	59
TABLA N° 11: Nivel de la calidad objetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. – 2016.....	61
TABLA N° 12: Nivel de calidad subjetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	63
TABLA N° 13: Nivel de calidad subjetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	65

TABLA N° 14: Nivel de la calidad subjetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	67
TABLA N° 15: Nivel de la calidad Objetiva percibida de los pacientes de la Clínica de la Clínica de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	69
TABLA N° 16: Nivel de la calidad Subjetiva percibida de los pacientes de la Clínica de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano- 2016.....	71
TABLA N° 17: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	85
TABLA N° 18: Relación entre el sexo y la calidad percibida de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	89
TABLA N° 19: Relación entre la calidad percibida y la edad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	91
TABLA N° 20: Relación de la percepción de la calidad y ocupación de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	93
TABLA N° 21: Relación entre el grado de instrucción y calidad percibida de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	95
TABLA N° 22: Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	97
TABLA N° 23: Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	99
TABLA N° 24: Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	101
TABLA N° 25: Frecuencia de la percepción de los usuarios sobre si conoce el nombre de su operador en Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	103

**INDICE GRAFICOS**

GRAFICO N° 1: Nivel de calidad objetiva percibida según género en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	42
GRAFICO N° 2: Nivel de calidad objetiva percibida según grupo etario en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	44
GRAFICO N° 3: Nivel de calidad subjetiva percibida según sexo por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	46
GRAFICO N° 4: Nivel de calidad subjetiva percibida según Grupo etario por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.. .....	48
GRAFICO N° 5: Distribución de pacientes según sexo y grupo etáreo de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016. ....	50
GRAFICO N° 6: Distribución de pacientes según ocupación de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	52
GRAFICO N° 7: Lugar de procedencia de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016... ..	54
GRAFICO N° 8: Distribución de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	56
GRAFICO N° 9: Nivel de calidad objetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	58
GRAFICO N° 10: Nivel de calidad objetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	60
GRAFICO N° 11: Nivel de la calidad objetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. – 2016.....	62
GRAFICO N° 12: Nivel de calidad subjetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	64
GRAFICO N° 13: Nivel de calidad subjetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.. ..	66
GRAFICO N° 14: Nivel de la calidad subjetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	68

GRAFICO N° 15: Nivel de la calidad Objetiva percibida de los pacientes de la Clínica de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.....	70
GRAFICO N° 16: Nivel de la calidad Subjetiva percibida de los pacientes de la Clínica de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano –2016.....	72
GRAFICO N° 17: Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016 .....	87
GRAFICO N° 18: Relación entre el sexo y la calidad percibida de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	90
GRAFICO N° 19: Relación entre la calidad percibida y la edad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	92
GRAFICO N° 20: Relación de la percepción de la calidad y ocupación de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.. ..	94
GRAFICO N° 21: Relación entre el grado de instrucción y calidad percibida de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016 .....	96
GRAFICO N° 22: Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016 .....	98
GRAFICO N° 23: Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016 .....	100
GRAFICO N° 24: Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016 .....	102
GRAFICO N° 25: Frecuencia de la percepción de los usuarios sobre si conoce el nombre de su operador en Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.....	104

## INDICE ACRONIMOS

- **MINSA.-** Ministerio de Salud.
- **SERVQUAL.-** Service of quality
- **RM.-** Resolución Ministerial.
- **UNA.-** Universidad Nacional del Altiplano.
- **OPS.-** Organización Panamericana de la Salud.
- **SERVQUOS.-** questionnaire to measure perceived quality

## RESUMEN

**Objetivo.** - El objetivo del siguiente proyecto fue identificar los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de la Clínica de Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. **Materiales y métodos.**- El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUOS modificada, que evaluó el nivel de calidad de la atención percibida, a través de 2 factores, el primer factor es de la calidad objetiva y el otro acerca de la calidad subjetiva, para el análisis estadístico de los resultados se utilizó la prueba de independencia de Chi cuadrado, en este caso un valor  $p < 0,05$  indicará que en el caso de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016, existe una asociación o dependencia estadísticamente significativa entre las variables. **Resultados.**- De acuerdo con la evaluación del nivel de calidad objetiva percibida, se obtuvo una percepción regular que fue destacada en el género masculino, en el grupo etareo de 66 años a más, en los lugares de Procedencia Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, El nivel de percepción de la calidad subjetiva también se obtuvo una percepción regular que destacó en el género masculino, en el grupo de edad de 66 a más años, En el grado de instrucción secundaria y en los jubilados. Los resultados mostraron que los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad son lugar de procedencia, grado de instrucción, edad. **Conclusiones.**- En conclusión se concluye que el nivel de calidad objetiva y subjetiva fue regular, siendo la edad y el grado de instrucción los factores sociodemográficos que más influyeron encontrándose en ambos una asociación.

**Palabras clave** - Factores, Calidad de la atención, pacientes.

## SUMMARY

**Objective.-** The objective of the following project was to identify the factors that influence the perception of the users on the quality of care of the Dentistry Clinic of the National University of the Altiplano. **Materials and methods.-** The instrument used for data collection was the modified SERVQUOS survey, which evaluated the level of quality of perceived care, through 2 factors, the first factor is the objective quality and the other about the Subjective quality, for the statistical analysis of the results was used Chi square independence test, in this case a value  $p < 0.05$  will indicate that in the case of patients attending the Dental Clinic of the National University of the Altiplano - 2016, there is a statistically significant association or dependence between the variables. **Results.-** According to the evaluation of the level of objective quality perceived, a regular perception was obtained that was highlighted in the male gender, in the age group aged 66 years and over, in the places of origin Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, The level of perception of subjective quality also obtained a regular perception that stood out in the male gender, in the age group of 66 to over, in the degree of secondary education and in the retired. The results showed that the sociodemographic factors that influence the perception of quality are place of origin, degree of education, age. **Conclusions.-** In conclusion it is concluded that the level of objective and subjective quality was regular, being the age and the educational level the sociodemographic factors that most influenced being in both an association.

**Key words** - Factors, Quality of care, patients.

## I. INTRODUCCION

El servicio de Odontología esta influenciando de manera directa a la percepción de paciente y el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda en los servicios de salud, los avances tecnológicos contribuyen también a la mejora de la calidad en la atención odontológica, refiriéndonos al equipo, instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo, uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios. <sup>(1)</sup>

El presente trabajo se realizó en las instalaciones de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, tuvo como finalidad conocer los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, con el fin de contribuir en la mejora de la atención brindada, es necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes sobre su atención para así detectar los déficit y lograr mejora en la atención. <sup>(2)</sup>

Presentamos a continuación una investigación que va directamente con la identificación de la percepción del usuario siendo de vital importancia para describir y mejorar la situación socio - competitivo en que se encuentra la clínica con respecto a Centros Odontológicos que presten similar atención , asimismo poder apoyar a los estudiantes evitando la deserción de pacientes. <sup>(3)</sup>

La calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones, la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor. La calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto el término calidad representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. El concepto de “calidad”, como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores. <sup>(4)</sup>

La experiencia demuestra que los clientes perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad de un producto adquirido, el profesional y su equipo son los responsables por el éxito de la relación odontólogo-paciente y estos deben poner todos sus conocimientos, habilidades y dedicación personal en función de desarrollar una relación agradable, que promueva satisfacción y confianza aún en las situaciones más difíciles de la práctica odontológica, la satisfacción del paciente se lograra mejorando la calidad de atención esto representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. <sup>(4)</sup>

Los factores sociodemográficos considerados en esta investigación fueron la ocupación: que nos hace referencia a lo que el paciente se dedica; a su trabajo, empleo, actividad o profesión, el grado de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso y el lugar de residencia es la ciudad o localidad donde vive el paciente. <sup>(5)</sup>

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención, interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad, la calidad de atención, entre otros. <sup>(4)</sup>

Rodríguez (2012) realizo una investigación para identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente utilizo el instrumento SERVQUOS que fue validad por pruebas piloto, el concluyo que factores como puntualidad y tiempo de espera son las que influyeron negativamente en la percepción de la calidad, en el ámbito general resulto como una percepción REGULAR y un porcentaje muy bajo determino la calidad como MALA. <sup>(6)</sup>

Conociendo los puntos críticos en la atención a los pacientes podremos elaborar un buen plan estratégico para la mejora de la calidad de atención en la Clínica Odontológica, así como poder hacer sugerencias acerca mejorarla. <sup>(7)</sup>

### **1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO**

En los últimos tiempos se viene impulsando el desarrollo de los servicios de salud, orientados a mejorar sus condiciones de eficacia y eficiencia y que tenga como resultado elevar la calidad de atención a los usuarios.

Nuestra Escuela Profesional encontrándose ya acreditada tiene el propósito de ofertar a la sociedad profesionales cada vez más competitivos, nuestra universidad cuenta con la clínica odontológica, que es un centro docente asistencial de prestaciones de salud Bucal, que además cumple función de docencia e Investigación. Para lo cual se debe cumplir con estándares mínimos necesarios para que una clínica odontológica universitaria cumpla con su función docente-asistencial. Es así que nuestra Clínica necesita una evaluación permanente, registrando los datos sobre la satisfacción del usuario y de este modo indicando en qué condiciones se encuentra la calidad.

Por lo que esta investigación no sólo pretende obtener información acerca de la calidad percibida por los pacientes de la Clínica Odontológica, sino, proponer estrategias de intervención para el mejoramiento de la calidad, además consideramos realizar propuestas e base a los resultados para mejorar la calidad, y producir un efecto positivo en la prestación de la salud bucal individual y colectiva de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica.

Investigaciones demuestran que los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos, de igual manera, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, y favorezcan la recomendación del servicio que brinda la Institución.

## **1.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO**

### **1.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

Antonio L, 2012, Valencia-España. El objetivo fue describir el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas edad, sexo, nivel de estudios, residencia, convivencia y frecuencia de asistencia al dentista. Se utilizó un cuestionario la aplicaron a un grupo de 20 pacientes de la Clínica Odontológica que asistieron al Servicio de Primeras Visitas y se les pregunto aspectos sobre su comprensibilidad. El resultado fue que la pregunta que ha obtenido una media más alta y por lo tanto una satisfacción mayor ha sido la pregunta 6 (“los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto”), por el contrario, la pregunta que ha obtenido una media en su puntuación más baja y por lo tanto una satisfacción menor ha sido la pregunta 3 (“los dentistas cobran precios demasiado elevados”). Conclusiones.- Concluyeron que los individuos de nuestra muestra presentan unos niveles de satisfacción buenos con la asistencia odontológica recibida.

### **1.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Martha R., 2012, Lima- Perú, El Objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se utilizó la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario SERVQHOS modificado, que consta de 4 partes diferenciadas: La primera parte describe los objetivos y la importancia de la información solicitada al usuario, la segunda parte recoge características socio-demográficas y culturales, la tercera consta de 19 items que se evalúan mediante una escala de Lickert, la cuarta y última parte es una encuesta adicional que indaga sobre la satisfacción global del usuario y aspectos relacionados con la misma. Los resultados fueron que según la distribución de pacientes se encontró que el 42,4% fueron masculinos a diferencia del 57,6% del género femenino, la distribución de los pacientes muestra que el mayor porcentaje (31,9%) de los encuestados tiene como ocupación ser ama de casa, seguido por los trabajadores independientes (19%), con respecto a los distritos de procedencia, los pacientes provenientes de Cercado de Lima son los más frecuentes con el 19%, seguido por los de San Martín de Porres (10%), en la distribución de pacientes según grado de instrucción, la categoría que más prevaleció fue la educación superior (48,6%), seguida por el grado de instrucción secundario (44,3%), Concluyeron que al evaluar la satisfacción global de

los pacientes, se encontró que los usuarios externos se encontraban satisfechos con la atención, representado por un 67,1%. En porcentajes muy pequeños se encontraron niveles de muy insatisfecho (1%) e insatisfecho (2,4%).

Israel P., 2011, Lima- Perú, El objetivo de su estudio fue evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener. Utilizaron para la recolección de datos una encuesta mediante un cuestionario estructurado que contenía preguntas cerradas para determinar cuál es el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Los resultados fueron que el nivel de calidad de atención según los pacientes fue buena con un 37,2%, el nivel de calidad de atención según la percepción del proveedor del servicio fue regular con un 42,5%, se observa una mejor calidad de atención de los proveedores de noveno ciclo ( $3,6 \pm 1,0$ ) que los de octavo ciclo ( $3,2 \pm 1,1$ ) según la percepción del paciente, se observa que los proveedores de noveno ciclo ( $3,5 \pm 1,4$ ) tienen una mejor percepción de la calidad que los de octavo ciclo ( $3 \pm 1,1$ ). Diferencia que fue estadísticamente significativa. Concluyeron que el nivel de calidad de atención - según la percepción del paciente - en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena, el nivel de calidad de atención - según la percepción del proveedor del servicio - en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue regular, la calidad de atención en la clínica odontológica según la percepción del proveedor de noveno ciclo fue mejor que la del proveedor de octavo ciclo.

Jose J., 2008, Lima-Perú, El objetivo de su estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM, se utilizaron para determinar la calidad de la atención brindada el cuestionario basado en el modelo de Donabedian, el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario (paciente). Se utiliza este instrumento ya que es el modelo maestro para las investigaciones relacionadas con la determinación de la calidad de atención en servicios. Los resultados fueron que la percepción según género de la muestra estudiada son los que siguen: los encuestados de sexo femenino percibieron la calidad como buena en un 61.41%. En los del género masculino se observa porcentajes menores siendo que un 52.31%. Concluyeron que en la percepción de la calidad de atención el 21,82% de los encuestados percibieron la calidad como mala, percibieron la calidad como

regular fueron un 21.68%. Percibieron la calidad como buena fueron un 56.6%. Con lo cual existe evidencia para aceptar que la percepción de la calidad del servicio fue buena.

Giancarlo S., 2006, Lima- Perú, El objetivo fue determinar la Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Se seleccionó a los pacientes nuevos y que hayan recibido un tratamiento posterior, se entregó un cuestionario a cada paciente, el cuestionario fue del tipo auto-administrado, este cuestionario consta de dos partes: la primera parte explora los datos personales de edad, sexo, ocupación, procedencia, grado de instrucción y motivo de cómo se enteró del servicio, y la segunda parte que explora las 5 dimensiones de SERVQUAL. Los resultados fueron la mayor media alcanzada fue para la expectativa y la satisfacción con 5.73 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 4 para la satisfacción con 5.33, la distribución de la calidad de los elementos tangibles en la Clínica Dental A, encontrando que en el ítem 1, con respecto a si " el lenguaje es adecuado para realizar la atención ", se obtiene una calidad de servicio alta. En el ítem 2 encontramos con respecto a " si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables ", se obtiene una calidad de servicio baja. En el ítem 3 encontramos con respecto a " si la información sobre salud dental es clara y sin tecnicismos " se obtiene una calidad de servicio modesta. Concluyeron que en la Clínica "A" la Calidad de servicio obtenida fue alta en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión de fiabilidad , capacidad , seguridad , empatía , En la Clínica Dental B la Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta.

Wilson B., 2015, Lima Perú, El objetivo fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden por atención a la clínica odontológica de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la provincia de Chiclayo. La técnica utilizada fue la encuesta tipo individual, los usuarios fueron captados mientras esperaban por atención afuera de la clínica odontológica. A cada paciente que aceptó ser parte de la investigación se le entregó un cuestionario. Los resultados obtenidos en este estudio fueron en cuanto al confort, demuestran que el 43.2 % no suelen esperar mucho tiempo para su atención odontológica, el nivel de satisfacción según la accesibilidad de la clínica odontológica evidenció que el (45.56%). Concluyeron que el nivel de satisfacción según

la accesibilidad de la clínica odontológica evidenció que el (45.56%) de los pacientes encuestados están de acuerdo en que la clínica está ubicada en un lugar accesible; el (41.42%) se muestran indiferentes en cuanto al costo de los tratamientos y el (47.34%) aseguran que los horarios son adecuados para su atención, el nivel de satisfacción según la tecnología de los pacientes encuestados fue que el (44.97%) están de acuerdo en que la clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología.

### **1.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Vidal V., 2009, Juliaca-Perú, El objetivo fue determinar la calidad de atención en el servicio de Odontología desde la percepción del Usuario-Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Se aplicó una encuesta en la modalidad de entrevista a los usuarios que asisten al servicio de Odontología del Hospital Monge Medrano, la encuesta fue sobre una escala de Buena Calidad a Mala Calidad, para la investigación se tomaron en cuenta pacientes que asistieron durante 2 meses, teniendo como población a 181 personas. Los resultados fueron que se observó que cerca del 42% perciben la calidad en dimensión humana como buena, en el entorno físico es considerada regular (58%), el 52% manifiesta que la sensibilidad del odontólogo no satisface sus expectativas y un 60% manifiesta que no se les brinda la privacidad que ellos quisieran al momento de la consulta. Concluyeron que la calidad de atención en opinión de la mayoría de los usuarios es regular.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. MARCO TEORICO

#### 2.1.1. CALIDAD

Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición. <sup>(8)</sup>

Se puede determinar a la “Calidad” como un término ambiguo, que carecería de sentido si no hay una o más personas que lo aprecien, también la define como “hacer lo correcto, en la forma correcta y de inmediato”. Por lo que es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que calidad significa algo distinto para cada persona, entonces si la atención es de alta calidad o no, depende mucho del criterio de quien la analiza. <sup>(9)</sup>

Existen múltiples definiciones de calidad y todas ellas indudablemente aportan a formarse una idea amplia de lo que ella significa.

**Según Feigenbaum.** La calidad del producto y servicio puede definirse como la resultante total de las características de mercadotecnia, fabricación y mantenimiento a través de los cuáles el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente. <sup>(10)</sup>

**Según Berry y col.** La calidad del servicio es “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “sólo el cliente puede apreciar la calidad del servicio, porque la calidad como la belleza está en el ojo del observador”. <sup>(10)</sup>

**Según Donabedian.** “La definición de calidad podría ser” lo que cada uno quiere que sea. Algunos otros términos como “confiable”, “servicial”, “durable” o “satisfacción” en algunas ocasiones se han tomado como definiciones de la calidad del producto. Estos términos son en realidad características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio. <sup>(3)</sup>

La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local, hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario. <sup>(2)</sup>

La calidad que se aplica en los servicios es muy grande, abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, verificación de procesos de trabajos obsoletos o no, seguimiento, auditorias, implementación, conocer la infraestructura, conocer al cliente corporativo y al cliente personal. Pero esto es parte de la calidad, y una persona que realiza este trabajo puede ser agotador, y en muchos de los casos errante, aquí se debe de saber valorar el trabajo en equipo, y más aún, tiempo, esfuerzo. <sup>(2)</sup>

**Sistema de calidad.-** Es el conjunto de la estructura de la organización; las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad. <sup>(9)</sup>

#### 2.1.1.1. MODELOS DE CALIDAD EN SALUD:

*En el modelo de atención a la salud* se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informándole tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención en salud. <sup>(10)</sup>

*Sistema de calidad.-* Es el conjunto de la estructura de la organización; las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad. <sup>(10)</sup>

*La calidad total.-* Es un esfuerzo mancomunado, una estrategia global de gestión, con direccionamiento preciso hacia una mejora continua de todos los procesos que tiene la empresa para producir los servicios o productos. <sup>(10)</sup>

**Gestión de la calidad.-** La gestión de la calidad es aquel aspecto de la función directiva que determina y aplica la política de calidad. <sup>(10)</sup>

La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no. Los estudios de percepción realizados como cuestionarios como medios de obtener información cuantitativa se está empleando en numerosos contextos para medir el impacto de la calidad en los servicios. <sup>(2)</sup>

La calidad es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma. <sup>(11)</sup>

Las actividades pertinentes pueden encarar una o más variedades de dimensiones tales como competencia profesional, acceso a los servicios, eficacia, satisfacción del cliente, aceptabilidad de los servicios, eficiencia, continuidad, seguridad o comodidades. <sup>(2)</sup>

#### **2.1.1.2. CALIDAD Y EL ENFOQUE DE SISTEMAS**

**Salud y sistemas:** La complejidad de los fenómenos de salud que se encuentra ligada a las también complejas estructuras organizacionales de las entidades prestadoras de servicios de salud y de aquellas que controlan la actividad humana, social, económica y ambiental, obligó a buscar métodos integradores para identificar y manipular las interrelaciones del hombre con su salud. <sup>(10)</sup>

**El sistema de garantía de la calidad:** La calidad de los servicios ofrecidos y datos a un paciente han sido objeto particular de estudio, el enfoque de sistemas, con algunas variaciones ha sido importante para conocer y plantear alternativas que permitan asegurar la prestación adecuada de estos o el conocimiento de sus desviaciones cuando no se prestan con los criterios requeridos. <sup>(10)</sup>

**Los atributos de la calidad:** Varios atributos de la calidad se han identificado y los auditores de calidad han hecho esfuerzos para su medición. Se pueden determinar según

el esquema sistémico de entradas, estructuras (oferta y demanda), procesos, salidas (resultados, impacto) y procesos de retroalimentación (control). Algunos de estos se describen a continuación. <sup>(10)</sup>

### **2.1.1.3. CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

La calidad de la atención odontológica brindada en Centros Odontológicos se ha convertido actualmente en una necesidad primordial para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. <sup>(4)</sup>

El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.

La calidad de la atención en su dimensión interpersonal se expresa en el cumplimiento, por el odontólogo, de los modos de actuación definidos por la ética médica y la ética general de la sociedad. <sup>(4)</sup>

No es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros, el odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente. <sup>(4)</sup>

Una buena técnica demanda que cada persona involucrada en el trabajo brinde una adecuada atención a todos los detalles requeridos para un manejo seguro y eficiente. Esto significa que la odontología de calidad depende de la integridad, conocimiento y habilidad adquiridos por el equipo dental, el cual incluye al dentista, la asistente dental y el técnico dental. <sup>(3)</sup>

La tercera dimensión de la calidad de la atención odontológica incide notablemente en la satisfacción del paciente. Nos referimos al entorno donde se desarrolla la atención, a las comodidades y facilidades que disfruta el paciente en el proceso de atención.

Características tales como una consulta agradable con condiciones de privacidad; tiempo de espera breve; eficiencia y rapidez en la admisión, en los laboratorios, entre otros así como una total accesibilidad al servicio y en especial a los recursos diagnósticos y terapéuticos necesarios, constituyen elementos que influyen de modo importante en la calidad de la atención, pues contribuyen en el paciente a crear un clima de satisfacción y tranquilidad, ya que percibe que todo el entorno material y social que lo rodea está en función de satisfacer sus necesidades.<sup>(4)</sup>

La calidad es una actitud de todas las personas que se involucran en un servicio. Esta actitud implica ser humildes y reconocer que todo es susceptible de mejorarse.

La calidad con lleva tener claro que las organizaciones hospitalarias existen porque hay seres humanos y una comunidad que requieren de ellas: esa es la razón prioritaria de ser de sus acciones.<sup>(10)</sup>

No basta la buena voluntad, es necesario conocer hechos y datos acerca de qué nivel de satisfacción está generando el servicio y cómo se comportan los procesos de gestión. La calidad debe ser medida, evaluada y mejorada, la calidad no es el resultado del azar, la calidad se plantea y se construye durante el proceso de prestación del servicio.<sup>(10)</sup>

Se entiende por calidad en la prestación de los servicios de salud, las características con que se prestan dichos servicios la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgo y beneficios.<sup>(10)</sup>

#### 2.1.2. Percepción

La psicología clásica de Neisser nos dice que “es un proceso activo-constructivo en el que el preceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos archivados en su conciencia construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema. Se apoya en la existencia del aprendizaje”, según Day menciona que la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado

aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.

La percepción es el proceso cognitivo que interpreta de un modo directo la realidad. Esta interpretación se realiza en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, luego generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles.  
(12)

La percepción comprende principalmente 2 procesos:

1. La Recodificación o selección de toda la información que nos llega del exterior, reduciendo la complejidad y facilitando su almacenamiento en la memoria.
2. Un intento de ir más allá para predecir acontecimientos futuros y de este modo reducir sorpresas.

La percepción es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones. **Selección:** el individuo percibe parte de los estímulos que recibe de acuerdo con sus características personales, es decir, que interviene, aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan. Generalmente los individuos perciben de forma distorsionada los mensajes, captando sólo los aspectos agradables o los que responden a sus necesidades e intereses. **Organización:** los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje. **Interpretación:** esta fase proporciona significación de los estímulos organizados. La interpretación depende de los factores internos de la persona, de su experiencia e interacción con el entorno. (12)

La percepción de los individuos tiene como características el ser subjetiva, selectiva y temporal. **Subjetiva:** ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. **Selectiva:** en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir; y **Temporal:** ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se

enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Y se compone de dos tipos de inputs, que son las sensaciones y los inputs internos.

**Las sensaciones** que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos. La sensibilidad de los individuos a los estímulos depende de su capacidad receptiva y de la naturaleza del estímulo. El proceso perceptual también involucra al elemento conductual, ya que la percepción es capaz de generar conductas; dependiendo de cómo el individuo perciba una situación manifestará una determinada conducta, ya sea si la persona percibe la situación como potencialmente peligrosa o no. <sup>(12)</sup>

### 2.1.3. SERVICIO

*Definición. Servicio (Del lat. servit-um)* 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 ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad. <sup>(6)</sup>

Es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado. <sup>(8)</sup>

#### 2.1.3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.-

Los servicios de la salud tienen características diferentes de los productos e implicaciones relacionadas con la naturaleza de su operación; pueden ser descritos como intangibles, inseparables, variables, percibles, entre otros aspectos propios del tipo de servicio. <sup>(2)</sup>

**Intangibles:** Porque no tienen características físicas que permitan analizarlo o examinarlo antes de la compra. No puede ser almacenado, no tiene apariencia estética, gusto, olor, a pesar del característico olor a éter en hospitales y algunos tipos de consultorio. <sup>(8)</sup>

**Inseparables:** El consumo es inseparable al no poder separarse de los medios de producción; es decir, el productor de servicios de salud y el consumidor interactúan de manera que el servicio es consumido por el paciente en el mismo momento en que

reproduce. En consecuencia, el servicio de salud no puede separarse del consumo ni almacenarse. <sup>(2)</sup>

**Variables:** No se pueden establecer patrones rígidos de desempeño puesto que el servicio de salud se consume en el mismo momento en que se produce, de modo que, incluso un servicio de laboratorio, basado en estándares y apoyado por equipo sofisticado, puede alterar por ejemplo el estado emocional del paciente durante el examen. En otras palabras, el servicio es variable y depende de una serie de circunstancias que rodean el momento de la atención. <sup>(3)</sup>

**Percibles:** Como el servicio de salud no puede almacenarse, es preciso administrar la demanda en función de la oferta; es decir, si existe disponibilidad de la atención médica, odontológica, de laboratorio y hospitalaria, es preciso estimular el consumo del servicio. <sup>(2)</sup>

### 2.1.3.2. CALIDAD DE SERVICIOS EN SALUD

Es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción

La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe. <sup>(13)</sup>

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. Si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente sea buena. Es decir, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. <sup>(13)</sup>

La calidad de servicio en salud incluye aspectos adicionales a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y

realizar los procedimientos médicos que sean tomados como atemorizantes por los pacientes. <sup>(13)</sup>

La calidad de los servicios de salud se puede determinar conforme a estándares estadísticos de ocurrencia y cura de una enfermedad, por encima, o por debajo del promedio (para servicios de baja calidad). Sin embargo, debe decirse que la calidad en la salud tiene un fuerte componente subjetivo y emocional cuando el cliente juzga la atención. <sup>(2)</sup>

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. Si las expectativas son poco realistas, la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada medida objetivamente sea buena. Es decir, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. <sup>(13)</sup>

La calidad de servicio en salud incluye aspectos adicionales a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos que sean tomados como atemorizantes por los pacientes, también tiene una dimensión ética que va más allá de las relaciones costo-eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad. <sup>(13)</sup>

### **2.1.3.3. CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

Los servicios en salud se pueden clasificar en tres grupos:

***Preventivos.*** - Tienen como finalidad detectar y tratar padecimientos en estadios tempranos. Si no se cuenta con el tratamiento se aplican medidas de control.

***Curativos.*** - Se dirigen al tratamiento de enfermedades orgánicas o mentales consecuencia de su exposición a riesgo físico o biológico y que resultan dañinos al hombre.

**Rehabilitadores.-** Se enfoca en reducir el grado de incapacidad.

Los servicios de salud sea cual fuere su área especializada no están exentos de ser analizados desde el enfoque de la administración debido a que básicamente constituyen organizaciones. Es por ello que en los últimos tiempos se ha tratado de profundizar el análisis en este campo. <sup>(3)</sup>

#### **2.1.4. SATISFACCIÓN**

Es la complacencia de los pacientes con los servicio de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, 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 o de las que pueda del servicio, la satisfacción disminuirá. <sup>(11)</sup>

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados. <sup>(11)</sup>

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. <sup>(4)</sup>

Para esta investigación se entenderá la Satisfacción de la persona como “La medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto a la atención y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud”.

La sola satisfacción del paciente no basta con el logro de localidad, ya que dadas sus obvias limitaciones de conocimiento frente a lo que puede y no puede esperar de una determinada atención, no siempre estará en capacidad de juzgar en forma objetiva los buenos resultados de ella. <sup>(10)</sup>

Satisfacción del usuario, referido al balance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos. (2)

Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica. (13)

La diferencia entre calidad del servicio y satisfacción no está del todo clara, si bien se ha generalizado la idea de que la primera se obtiene tras una larga y completa evaluación, mientras que la segunda es la medida de una transacción específica. (6)

La satisfacción del usuario representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. (6)

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud. (6)

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción con los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la percepción final del servicio recibido.

Las expectativas pueden ser:

- Ideales o deseos
- Predecibles o basadas en la experiencia
- Normativas o basadas en “lo que debe ser” el servicio
- Inexistentes

La satisfacción del paciente /usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y la calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades. <sup>(6)</sup>

### **2.1.5. FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS**

La demografía es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros. <sup>(14)</sup>

Los principales indicadores sociodemográficos:

- Edad: El sexo y la edad son las dos características demográficas más importantes en la composición de las poblaciones, de acuerdo a ello se puede determinar el grupo etàreo al que pertenecen. <sup>(5)</sup>
- Sexo: Característica natural o biológica, que distingue masculino y femenino.
- Grado de instrucción: el nivel de educación alcanzado por las personas de la población.
- Ocupación: actividad productiva o responsabilidad que desempeña una persona en el àmbito familiar o social. <sup>(14)</sup>
- Lugar de procedencia: es la región de donde proceden las personas. En los últimos 67 años, la distribución de la población por región natural se ha modificado sustancialmente, la Costa representa el 54,6% y la Sierra el 32,0%, es decir, la población de ser predominantemente andina ha pasado a ser mayoritariamente costeña. <sup>(14)</sup>

## 2.2. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

ES PROBABLE QUE los factores socio-demográficos que influyan en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Del Altiplano sean el grado de instrucción y la edad

## 2.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

### 2.3.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de calidad de atención objetiva percibida por los usuarios de la Clínica Odontológica según grupo etario, sexo.
2. Determinar el nivel de calidad de atención subjetiva percibida por los usuarios de la Clínica Odontológica según grupo etario y sexo.
3. Determinar los factores sociodemográficos de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.
4. Determinar los factores sociodemográficos que influyen en la percepción objetiva de los usuarios sobre la calidad de atención en la Clínica Odontológica según grupo etareo y sexo.
5. Determinar los factores sociodemográficos que influyen en la percepción subjetiva de los usuarios sobre la calidad de atención en la Clínica Odontológica según grupo etareo y sexo.

### III. MATERIALES Y METODOS

#### 3.1. DISEÑO DEL ESTUDIO

- Por su asignación de Factores de Estudio es de tipo observacional, porque es un estudio donde se examina los determinantes de un evento, sin intentar modificar los factores que los influyen.
- Por su finalidad es descriptivo relacional, porque es un estudio diseñado para describir la distribución de una exposición.
- Según el número de ocasiones en que se mide la variable, es transversal, ya que a través del uso de dos instrumentos se obtendrá la información necesaria para el análisis de la medición de las variables, además, de que se aplicara en una sola ocasión a los sujetos de estudio.

Por lo antes mencionado, este apartado se resume a definir que el tipo de estudio de esta investigación es observacional, transversal y relacional.

#### 3.2. POBLACION

Para la presente investigación se realizó una encuesta a los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica UNA-Puno durante el semestre 2016-II.

Para calcular la población se obtuvo los datos de la cantidad de pacientes que acudieron a la Clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano durante el periodo 2016-I, los datos fueron obtenidos del cuaderno de historias clínicas en el cual se registró 825 pacientes que acudieron en busca de atención al servicio de Diagnóstico ubicado en el 2do piso de la Clínica Odontológica.

### 3.3. SELECCIÓN DE MUESTRA

La selección de la muestra fue probabilística. Para determinar la muestra de la población se utilizó el muestreo simple utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + z^2 \cdot (p \cdot q)}$$

<b>Donde:</b>	<b>Población</b>	<b>N</b>	<b>1035</b>
	<b>Nivel de conf.</b>	<b>Z</b>	<b>1.96</b>
	<b>Prevalencia estimada</b>	<b>p</b>	<b>0.5</b>
		<b>q</b>	<b>0.5</b>
	<b>Error</b>	<b>e</b>	<b>5%</b>
	<b>Muestra</b>	<b>N =</b>	<b>268</b>

### 3.4. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se utilizó la tabla de Arkin y Colton, con un porcentaje de error de 5%. Se obtuvo como resultado, realizar la encuesta a 268 pacientes.

### 3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### 3.5.1. CRITERIOS DE INCLUSION

- Pacientes que accedan voluntariamente a participar en el estudio
- Pacientes desde los 18 años de edad.
- Pacientes que tengan mínimo 2 atenciones en la Clínica Odontológica.

#### 3.5.2. CRITERIOS DE EXCLUSION

- Pacientes que no accedan a participar en el estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con menos de 2 atenciones en la Clínica Odontológica.

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBESCALA	ESCALA	INSTRUMENTO	
Calidad Percibida	Calidad Objetiva	Tecnología de los equipos	ESCALA DE LIKERT - Mucho peor de lo que esperaba = 1 - Peor de lo que esperaba= 2 - Como me lo esperaba=3 - Mejor de lo que esperaba = 4 - Mucho mejor de lo que esperaba= 5	ORDINAL	Rango de Puntuacion:19-95 Malo: Menos de 48 Regular: 48-76 Bueno: Más de 76	SERVQUOS Modificado
		Apariencia del personal				
		Señalizaciones internas				
		Apariencia de los ambientes				
		Información de tratamientos				
		Tiempo de espera				
		Accesibilidad				
		Puntualidad en la atención				
		Duración de la atención				
	Calidad	Interés del personal por cumplir lo que	ESCALA DE LIKERT - Mucho peor de lo que esperaba = 1 - Peor de lo que esperaba= 2 - Como me lo esperaba=3 - Mejor de lo que esperaba = 4 - Mucho mejor de lo que esperaba= 5	ORDINAL	Rango de Puntuacion:19-95 Malo: Menos de 48 Regular: 48-76 Bueno: Mas de 76	SERVQUOS Modificado
		Interés del personal por solucionar sus				
		Rapidez en solucionar los problemas				
		Disposición del personal por ayudar al usuario				
		Seguridad que trasmite el personal				
		Cortesía del personal				
		Capacitación del personal				
		Capacitación del operador				
		Trato personalizado				
	Comprensión de necesidades					
Factores	Ocupación	Actividad realizada en los últimos 30 días.	A casa, Estudiante E. estatal, E. particular, Trabajador independiente, Desempleado, Jubilado	Nominal		
Sociodemográficos	G. de instrucción	Nivel de estudios alcanzados.	Ninguno, Primaria, Secundaria, Superior	Ordinal		
	Lugar de residencia	Sitio donde esta ubicado su domicilio.	Distrito donde vive.	Nominal		
<b>COVARIABLES</b>						
SEXO	Fenotipo	Características fisiológicas	Masculino Femenino	Nominal		
Grupo Etereo	Edad Cronológica	Número de años cumplidos	14 - 25 años 26 - 35 años 36 - 45 años 46 - 55 años 56 - 65 años	Razón	18- 65 a mas SERVQUOS	

### 3.6. RECOLECCION DE DATOS

#### 3.6.1. TECNICA

Se aplicó el instrumento *cuestionario* y la técnica de campo denominada *encuesta*: SERVQHOS, que estudio la calidad percibida, este instrumento basado en SERVQUAL, ha sido específicamente diseñado para el ámbito hospitalario público de países de habla hispana y que reúne la ventaja de un número reducido de ítems, 19 en total, facilidad y rapidez de la respuesta, que abarca los elementos básicos en la evaluación de la calidad percibida, incluyendo la calidad de la atención sanitaria y que, a diferencia de otras propuestas, combina expectativas y percepciones para obtener una medida compatible con el “paradigma de la desconfirmación”.

Esta nueva escala de respuesta resulta mucho más sencilla para el paciente, supera el inconveniente de preguntar por las expectativas una vez recibida la atención y es compatible con estudios (cuantitativos o cualitativos) para determinar las expectativas de los pacientes o de sus familiares.

Por lo que en este trabajo de investigación, se utilizó este instrumento, SERVQHOS modificado, para adaptarlo al presente contexto y a la medición de servicios odontológicos.

El SERVQHOS, incluye dos factores:

El primer factor fue denominado Calidad Subjetiva, contiene 10 ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente.

El segundo factor, de Calidad Objetiva, contiene 9 ítems que hacen referencia a aspectos más tangibles de la estancia hospitalaria, a aspectos que pueden ser susceptibles de comprobación, como el estado de conservación o limpieza de las habitaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares.

La encuesta SERVQHOS ha demostrado una alta consistencia interna, una buena capacidad predictiva y, especialmente, una buena estructura factorial. La nueva escala de respuesta está construida de tal modo que una mayor puntuación corresponde con un mayor nivel de calidad percibida, lo que facilita su comprensión. A diferencia de las puntuaciones SERVQUAL, altas puntuaciones SERVQHOS hacen referencia a aspectos valorados positivamente por los pacientes, ya que se refieren a circunstancias del cuidado o de la asistencia que resultaron mejor de lo que ellos esperaban. Con este enfoque se consigue que la escala de respuesta sea más sencilla y comprensible para los pacientes, superando las dificultades de la escala original de expectativas y percepciones.

### 3.6.2. DESARROLLO DE LA TECNICA

- Se elaboró un cronograma para llevar a cabo la actividad respectiva.
- Con los cronogramas ya elaborados se inició las actividades.
- Para aplicar el instrumento, primero se coordinó una cita con la Coordinadora de Clínica para solicitar el permiso para la realización del trabajo de investigación en los horarios activos de trabajo de Clínica odontológica.
- Se reunió con los pacientes luego de su respectiva atención en la clínica para hacer la presentación respectiva del tema, estableciendo una relación cordial, dando a conocer la razón y propósito de nuestra presencia, describiendo de forma explícita el procedimiento, lográndose así la aceptación, todo esto ayuda a crear una relación favorable de confianza y seguridad que les permita sentirse cómodos, para expresar sus opiniones en forma honesta, natural y así puedan llenar el instrumento.
- Se les informo que este instrumento no demandara perjuicio ni costo a su persona.
- Teniendo en cuenta las consideraciones éticas se les informo a los pacientes seleccionados sobre el consentimiento informado en forma verbal antes de realizar la encuesta. Además se les explico de la confidencialidad de la información y se les aseguro que dicha información será presentada como un análisis conjunto, grupal y no como información individual de personas o haciendo referencia a su nombre.

Posteriormente se les explico detalladamente la secuencia a seguir para el llenado del instrumento, con la finalidad de evitar interpretaciones erróneas, dándoles el alcance de los instrumentos.

Se aplicó los instrumentos en un tiempo necesario 10 a 15min.

Durante el proceso se observó y colaboro con los participantes en caso presentaran alguna duda.

Al finalizar se agradeció a los participantes por la disposición de tiempo prestada durante el proceso así mismo se resaltó que su apoyo es de mucha importancia para poder llevar a cabo el proyecto y para la mejora de los servicios de la Clínica Odontológica.

Posteriormente los instrumentos ya listos y llenados fueron revisados y procesados para el respectivo análisis de resultados.

### **3.6.3. INSTRUMENTOS**

Se aplicó el instrumento denominado *cuestionario*, la técnica *encuesta*.

### **3.7. CONSIDERACIONES ETICAS**

- Solicitud de permiso a la Dirección de estudios de la escuela Profesional de Odontología.
- Solicitud de permiso a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno.
- Aplicación de Consentimiento Informado a los pacientes.

### **3.8. ANALISIS ESTADISTICO**

- Para el Análisis Estadístico se describieron los resultados de las variables de la siguiente manera:
  - Análisis descriptivo, a través de medidas de resumen como media, mediana, cálculo de frecuencias simples, absolutas y relativas y desviación estándar.
  - Análisis bivariado para estudiar la relación entre los niveles de la calidad percibida y los factores socio-demográficos.
  - Se utilizó la prueba de independencia de Chi cuadrado. En este caso un valor  $p < 0,05$  nos indicó si existe una asociación o dependencia estadísticamente significativa entre las variables.
  - Se verifico la asociación, las medidas a usar para determinar el grado o tipo de dependencia serán la prueba de V de Cramer para variables de escala de medición nominal y Gamma, para las de tipo ordinal.
  - La presentación tabular se realizó a través de tablas de frecuencias, para describir las variables.
  - La presentación gráfica se realizó a través de gráficos de barras y circulares.

**AMBITO GENERAL**

La región Puno está ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el Sur, con la región Tacna. Por el Este, con la República de Bolivia y por el Oeste, con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua. La región Puno se encuentra en el Altiplano entre los 3,812 y 5,500 msnm y entre la ceja de Selva y la Selva alta entre los 4,200 y 500 msnm. Cabe mencionar que la capital del departamento es la ciudad de Puno y está ubicada a orillas del lago Titicaca.

**AMBITO ESPECÍFICO**

La Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano se ubica en Sesquicentenario, SN, dentro de la Ciudad Universitaria, ubicada entre las facultades de Odontología y Nutrición.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1. RESULTADOS 1

**TABLA N°1**

Nivel de calidad objetiva percibida según género en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

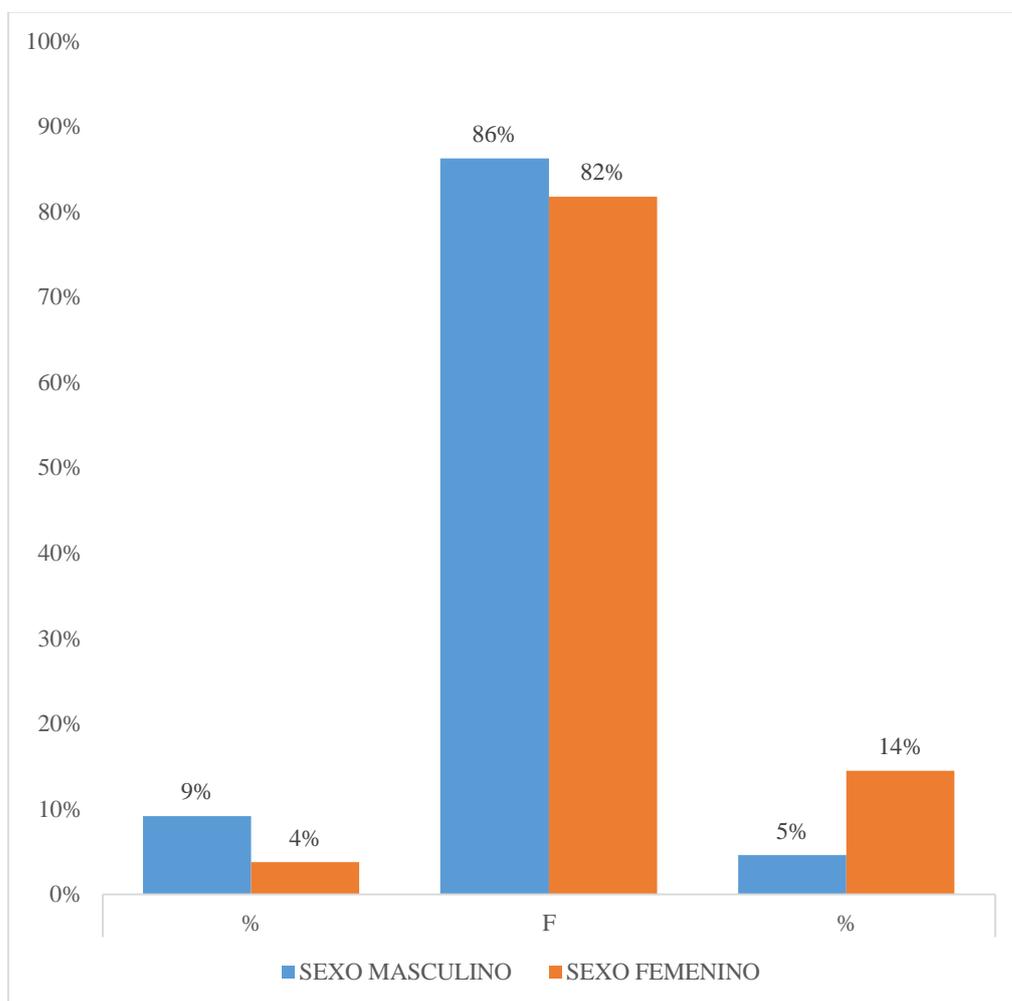
		CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
		MALO		REGULAR		BUENO			
		F	%	F	F	F	%	F	%
SEXO	MASCULINO	10	9%	94	86%	5	5%	109	100%
	FEMENINO	6	4%	130	82%	23	14%	159	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, según sexo observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo los hombres (86%) quienes presentan un ligero porcentaje superior a las mujeres (82%), seguido de la percepción buena que predomino en el género femenino (14%) , mientras que la calidad objetiva mala fue percibida en mayor porcentaje en el sexo masculino (9%).

**GRAFICO N°1**

Nivel de calidad objetiva percibida según sexo en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°2

Nivel de calidad objetiva percibida según grupo etario en los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

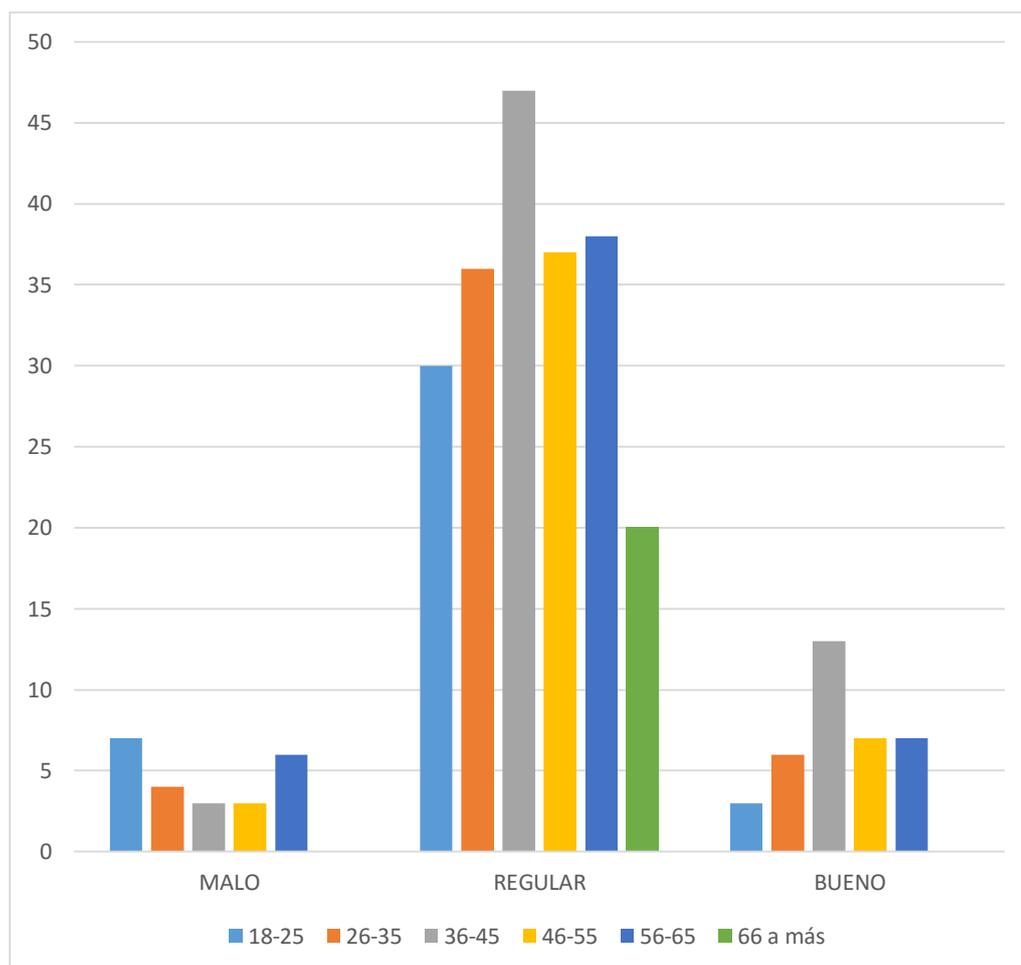
EDAD	CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%
18-25	2	5%	36	90%	2	5%	40	100%
26-35	4	9%	37	80%	5	11%	46	100%
36-45	4	6%	49	78%	10	16%	63	100%
46-55	2	4%	39	83%	6	13%	47	100%
56-65	4	8%	43	83%	5	10%	52	100%
66 a más	0	0%	20	100%	0	0%	20	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según grupo etareo observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo el rango de 66 años a más (100%) quienes presentan porcentaje superior al grupo etareo de 18-25 años (90%), mientras que el nivel bueno fue mayor en el grupo etareo de 36-45años (16%) , seguido por el nivel malo en el grupo Etareo de 26-35 años (9%).

**GRAFICO N°2**

Nivel de calidad objetiva percibida según grupo etario por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

## 4.2. RESULTADOS 2

TABLA N° 3

Nivel de calidad subjetiva percibida según sexo por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

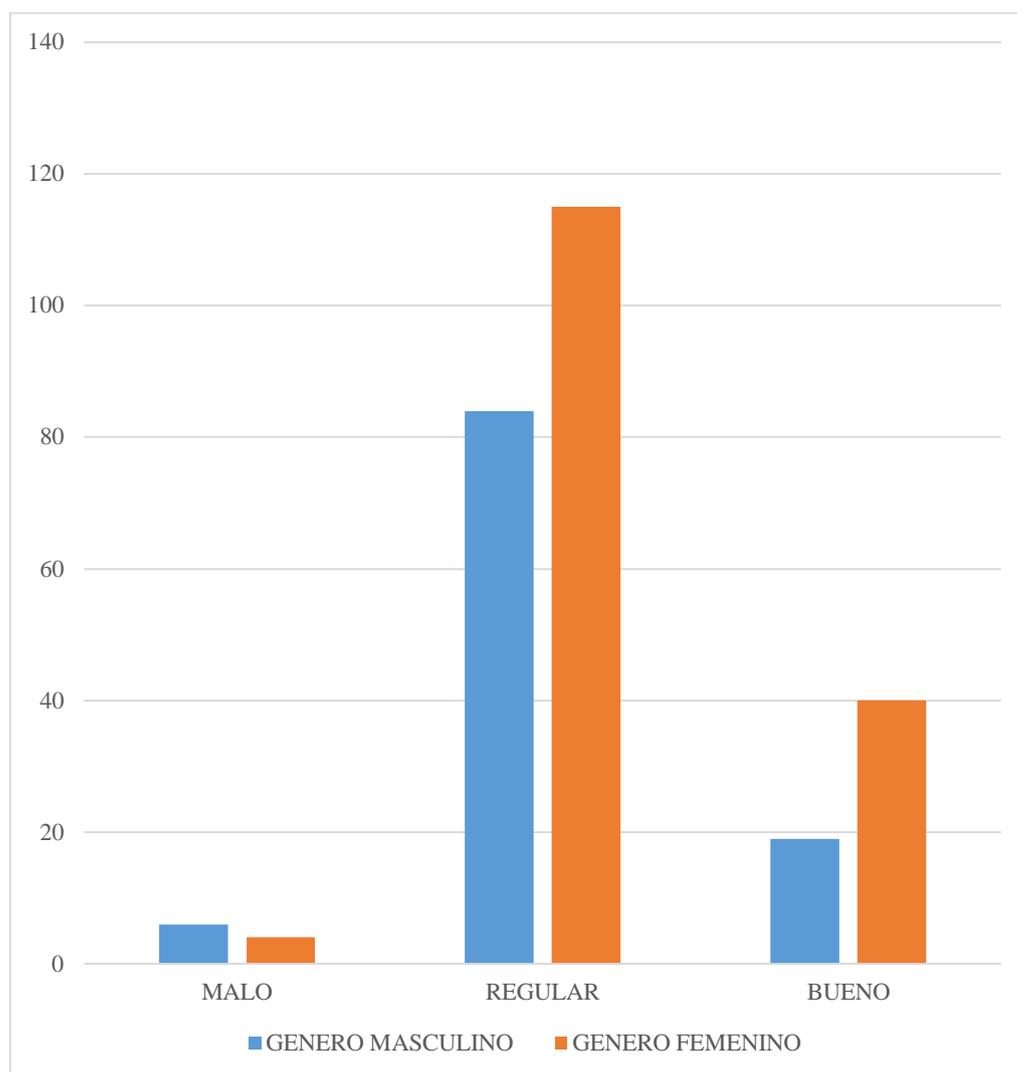
SEXO	CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
<b>MASCULINO</b>	6	6%	84	77%	19	17%	109	100%
<b>FEMENINO</b>	4	3%	115	72%	40	25%	159	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad subjetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según género observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo el sexo femenino (77%) quienes presentan un ligero porcentaje superior al sexo masculino (72%), mientras que el nivel bueno fue mayor en sexo femenino (25%), seguido por el nivel malo que fue mayor en el sexo masculino (6%).

**GRAFICO N°3**

Nivel de calidad subjetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. – 2016



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°4

Nivel de calidad subjetiva percibida según Grupo etario por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

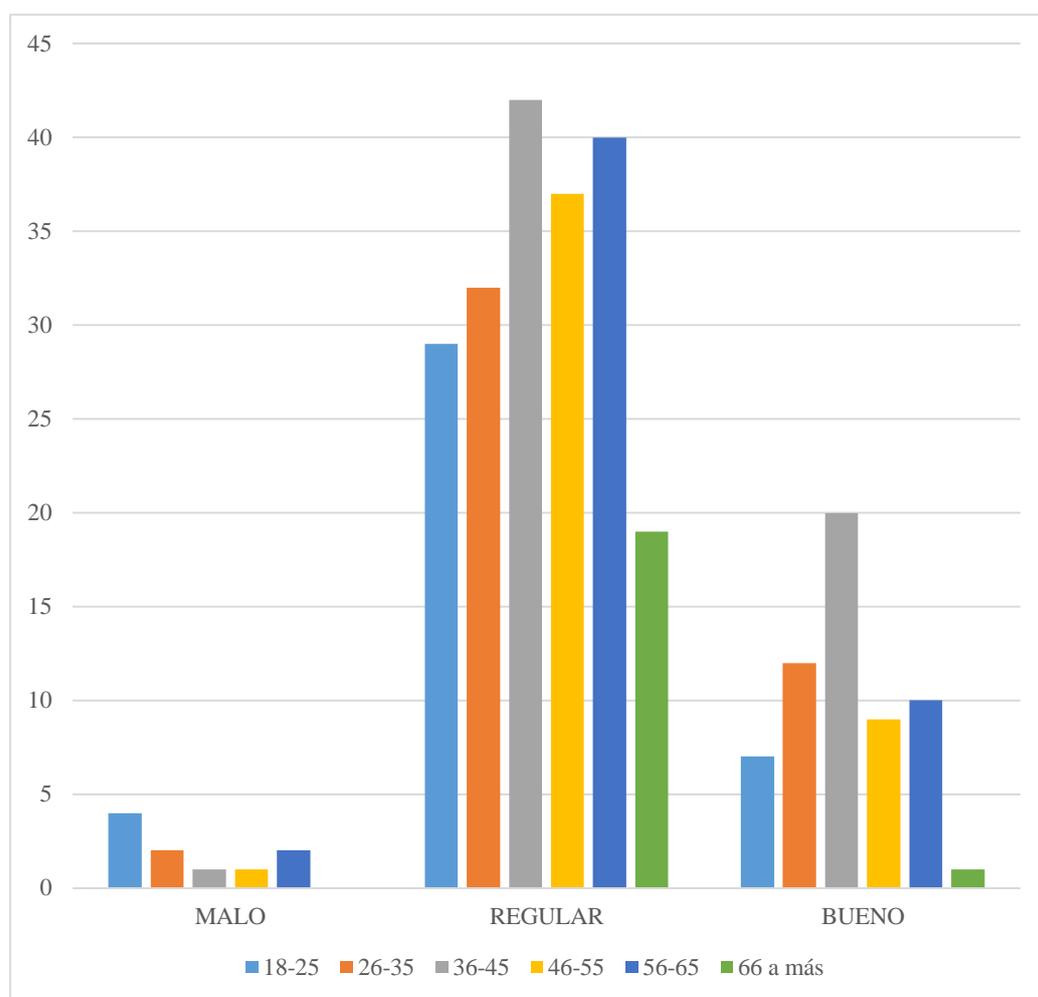
EDAD	CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
18-25	4	10%	29	73%	7	18%	40	100%
26-35	2	4%	32	70%	12	26%	46	100%
36-45	1	2%	42	67%	20	32%	63	100%
46-55	1	2%	37	79%	9	19%	47	100%
56-65	2	4%	40	77%	10	19%	52	100%
66 a más	0	0%	19	95%	1	5%	20	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad subjetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según grupo etareo observamos que hay una percepción regular, siendo el grupo etareo de 66 a más (95%) quienes presentan un porcentaje superior al grupo etareo 46-55 años (79%), mientras que el nivel bueno fue percibido en mayor porcentaje en el grupo etareo de 36-45 años (32%) , seguido por el nivel malo que fue mayor en el grupo Etareo de 18 a 25 años (10%) .

**GRAFICO N°4:**

Nivel de calidad subjetiva percibida según Grupo etario por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. – 2016



**Fuente:** Elaboración Propia

## 4.3. RESULTADOS 3

TABLA N°5

Distribución de pacientes según sexo y grupo etáreo de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

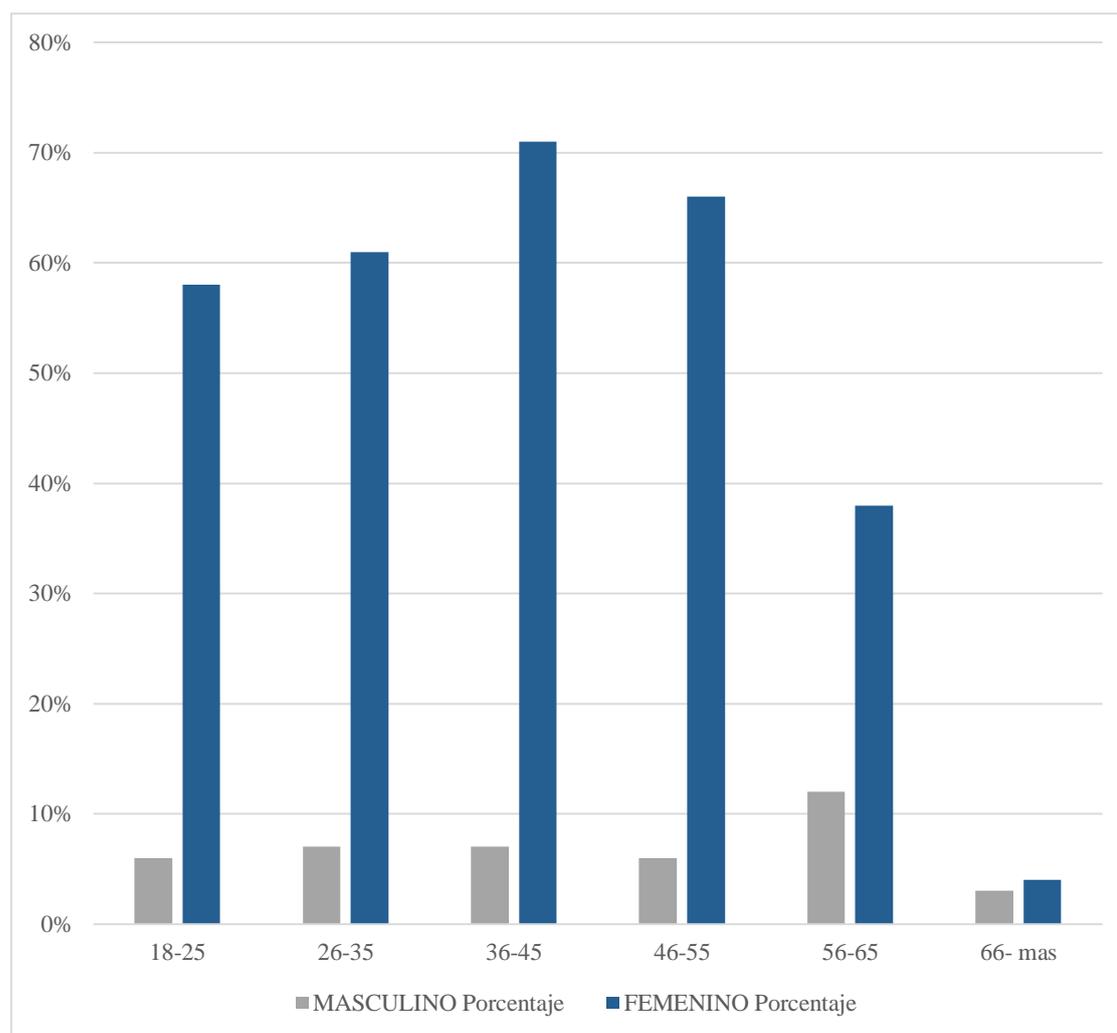
EDAD	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
18-25	17	6%	23	58%	40	15%
26-35	18	7%	28	61%	46	17%
36-45	18	7%	45	71%	63	24%
46-55	16	6%	31	66%	47	18%
56-65	32	12%	20	38%	52	19%
66- mas	8	3%	12	4%	20	7%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>41%</b>	<b>159</b>	<b>59%</b>	<b>268</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** El sexo masculino (59%) presenta un ligero porcentaje superior al sexo femenino (41%), el grupo etareo de 36 a 45 años (24%) presenta un porcentaje superior a 56 a 65 años (19%).

**GRAFICO N°5**

Distribución de pacientes según sexo y grupo etáreo de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°6

Distribución de pacientes según ocupación de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

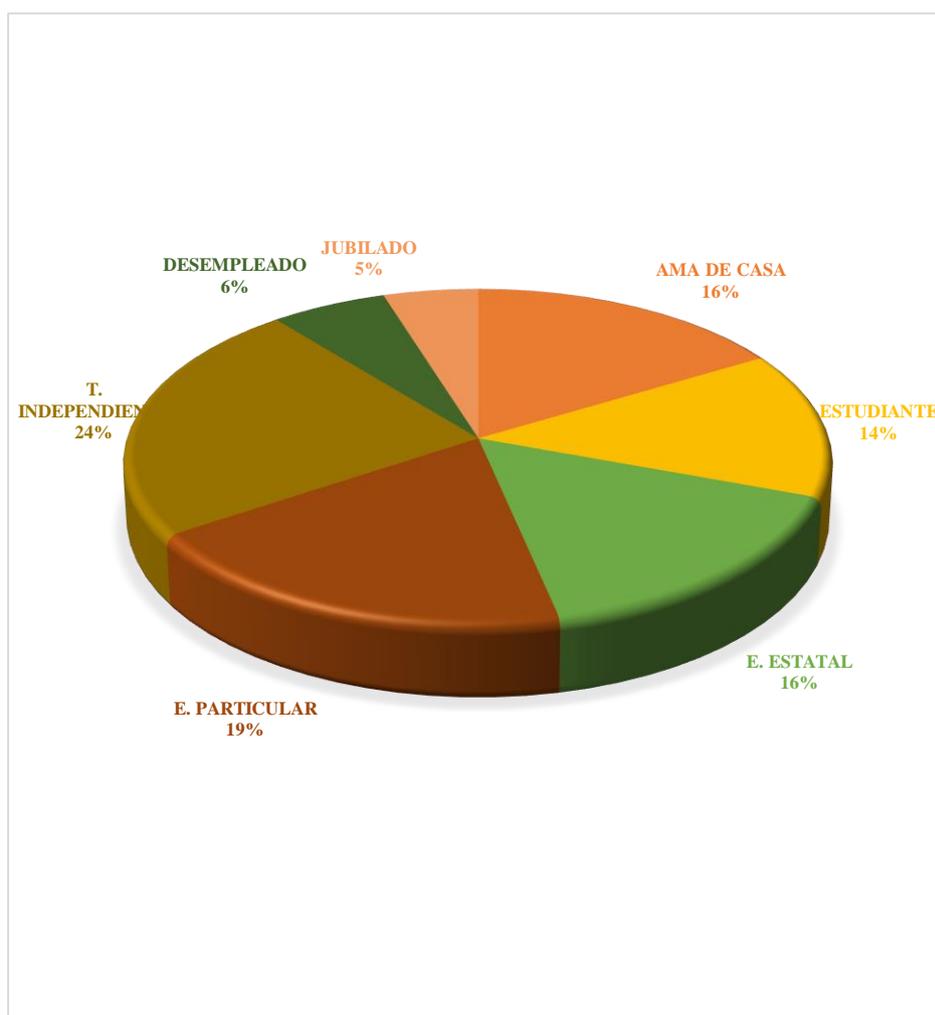
OCUPACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AMA DE CASA	44	16%
ESTUDIANTE	38	14%
E. ESTATAL	43	16%
E. PARTICULAR	51	19%
T. INDEPENDIENTE	63	24%
DESEMPLEADO	16	6%
JUBILADO	13	5%
TOTAL	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** La ocupación Trabajador independiente (4%) presenta un porcentaje superior a empleado particular (19%).

**GRAFICO N°6:**

Distribución de pacientes según ocupación de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°7

Lugar de procedencia de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

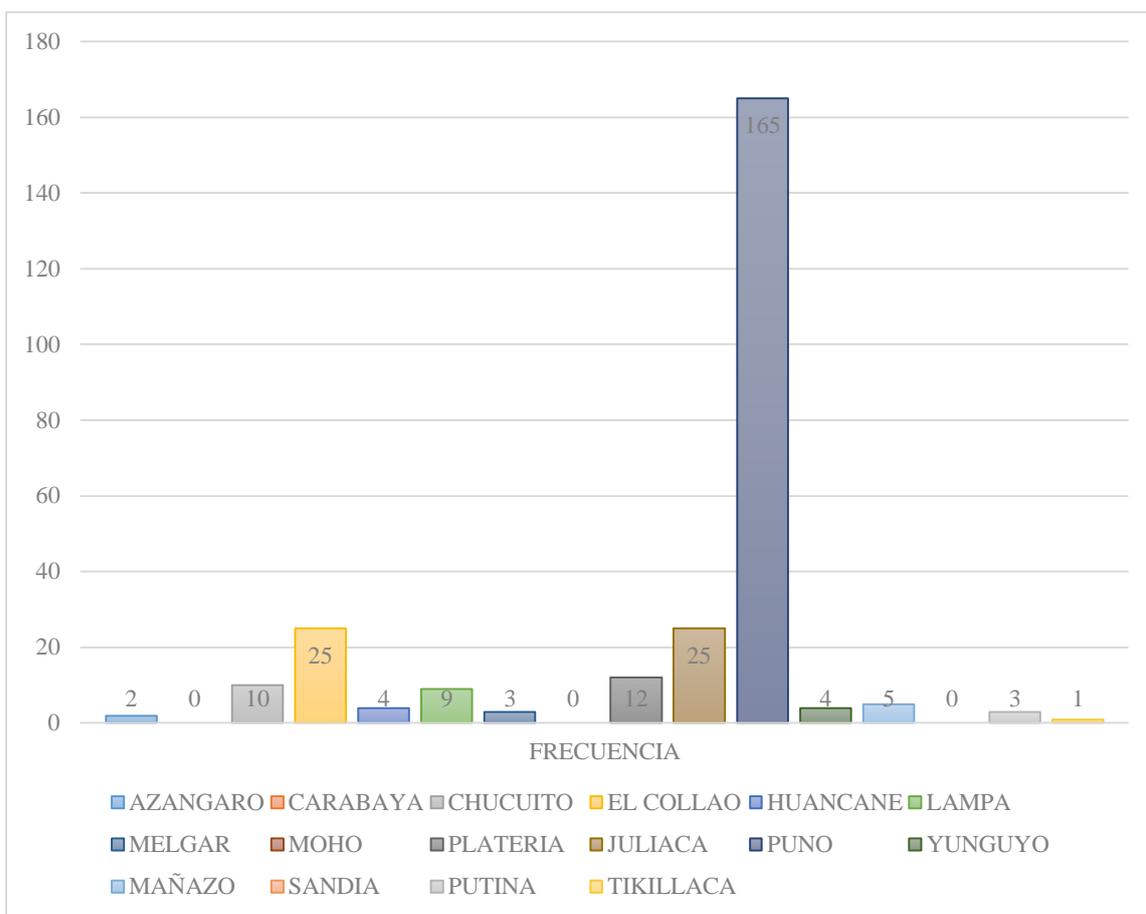
DISTRITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AZANGARO	2	1%
CARABAYA	1	0%
CHUCUITO	10	4%
EL COLLAO	24	9%
HUANCANE	4	1%
LAMPA	9	3%
MELGAR	3	1%
MOHO	0	0%
PLATERIA	12	4%
JULIACA	24	9%
PUNO	163	61%
YUNGUYO	4	1%
MAÑAZO	5	2%
SANDIA	3	1%
PUTINA	3	1%
TIKILLACA	1	0%
TOTAL	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** El lugar de procedencia Puno (61%) presenta el porcentaje más elevado, seguido por Juliaca y El Collao (9%).

**GRAFICO N°7**

Distribución de pacientes según lugar de procedencia de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N°8:**

Distribución de pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

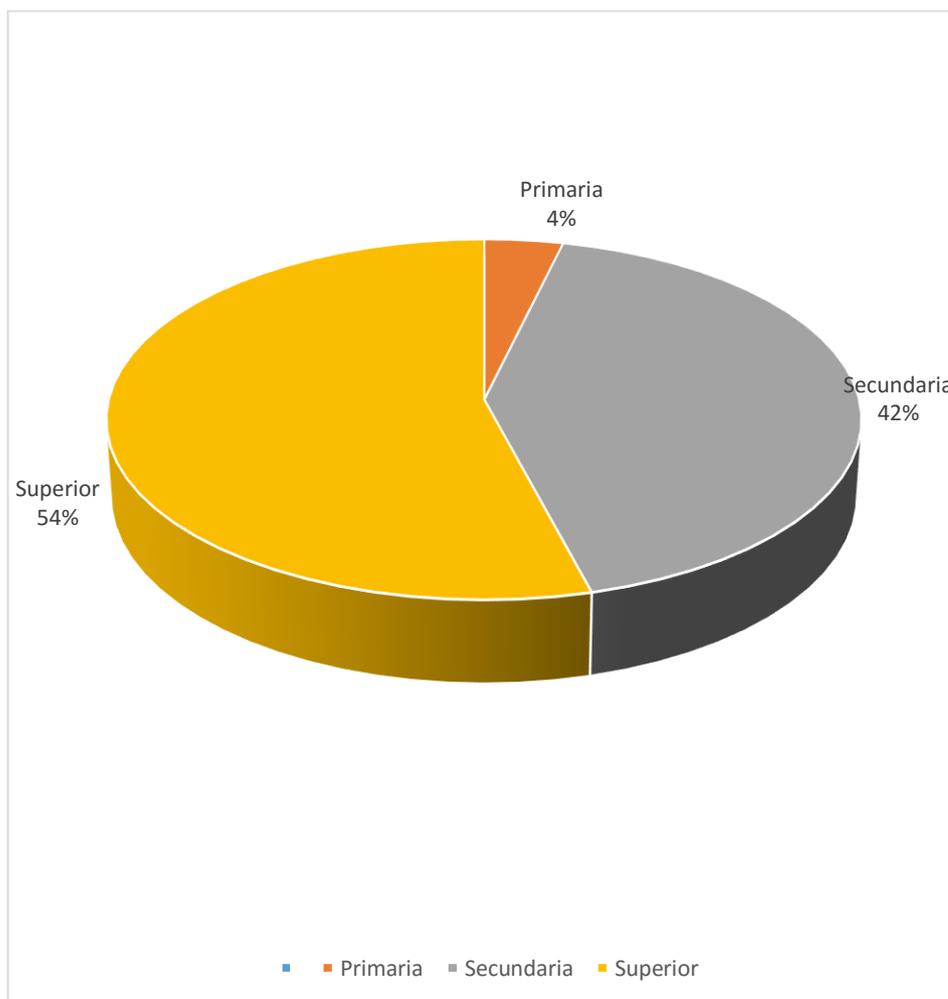
<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Primaria</b>	10	4%
<b>Secundaria</b>	113	42%
<b>Superior</b>	145	54%
<b>Total</b>	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** El grado de instrucción Superior (54%) presenta el porcentaje más elevado, seguido por Secundaria (42%).

**GRAFICO N°8**

Distribución de pacientes según grado de instrucción de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

## 4.4. RESULTADOS 4

TABLA N°9:

Nivel de calidad objetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.

– 2016

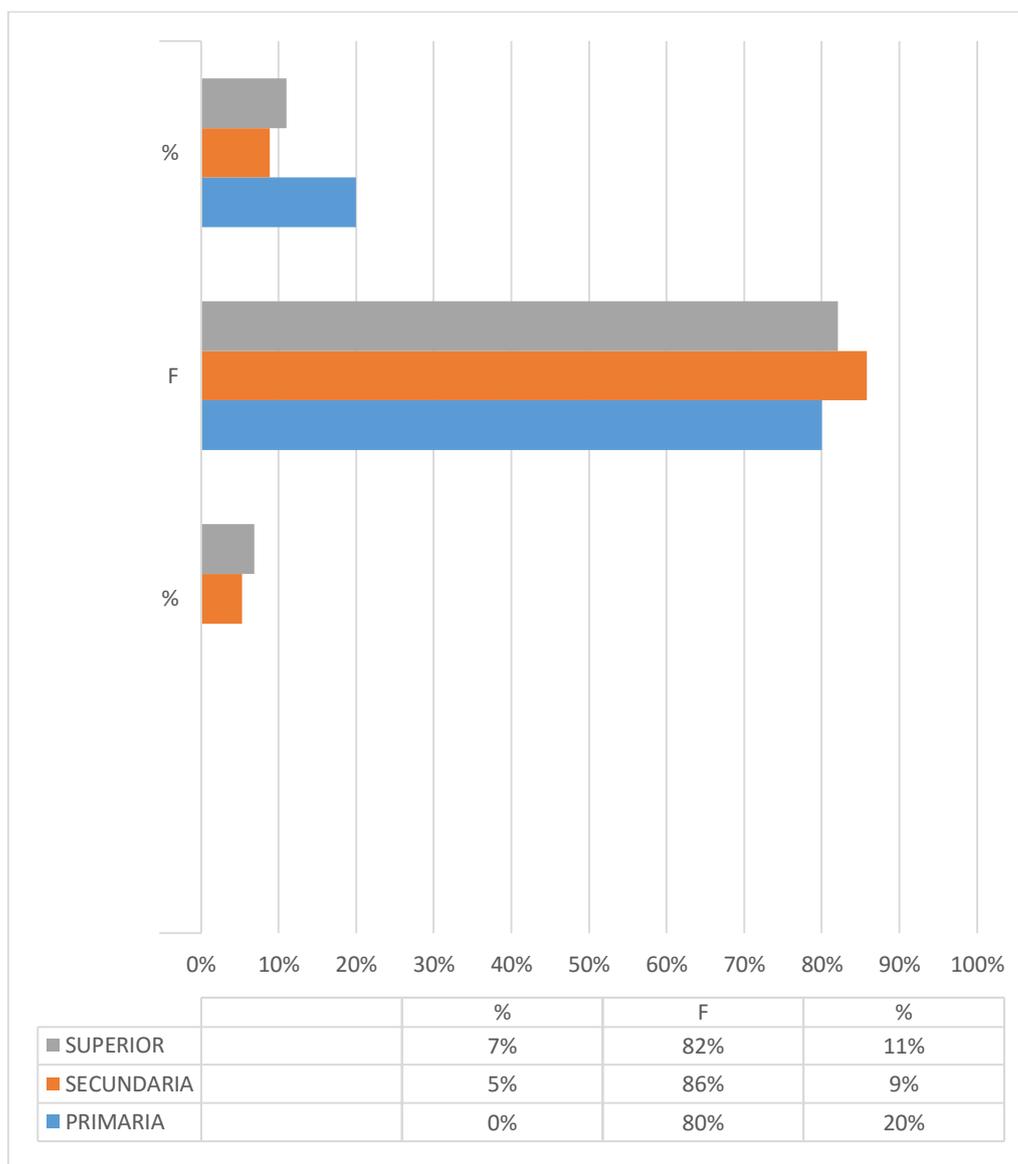
GRADO DE INSTRUCCIÓN	CALIDAD PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	F	F	%		
PRIMARIA	0	0%	8	80%	2	20%	10	100%
SECUNDARIA	6	5%	97	86%	10	9%	113	100%
SUPERIOR	10	7%	119	82%	16	11%	145	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según grado de instrucción observamos la muestra a tenido una percepción regular siendo el grado de instrucción secundaria (86%) quienes presentan un ligero porcentaje superior al grado de instrucción superior (82%), mientras que el nivel bueno de la muestra lo presentan el grado de instrucción primaria (20%), seguido por malo en el grado de instrucción superior con el (7%) el mayor porcentaje.

**GRAFICO N° 9:**

Nivel de calidad objetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°10

Nivel de calidad objetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

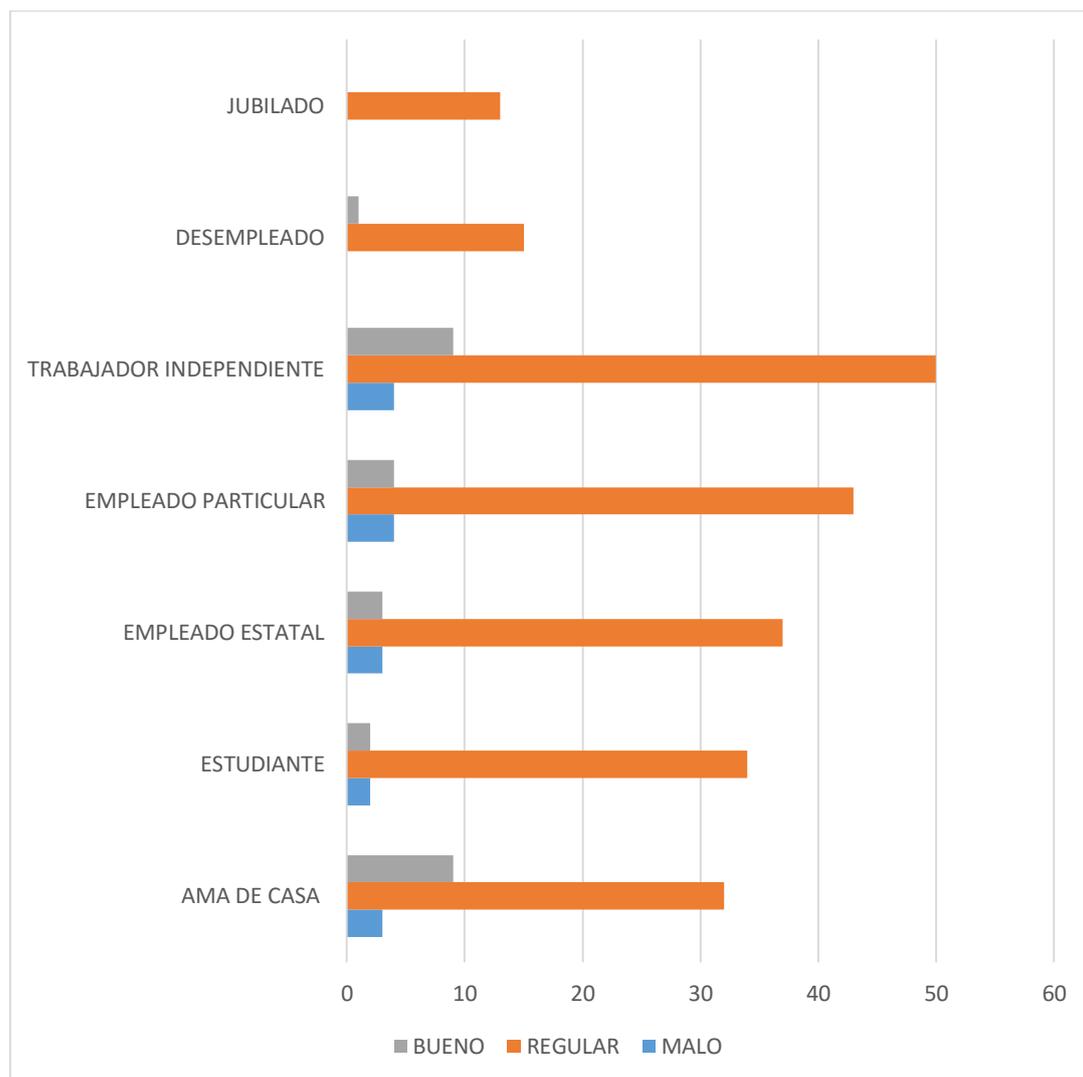
CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA								
OCUPACION	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
AMA DE CASA	3	7%	32	73%	9	20%	44	100%
ESTUDIANTE	2	5%	34	89%	2	5%	38	100%
EMPLEADO ESTATAL	3	7%	37	86%	3	7%	43	100%
EMPLEADO PARTICULAR	4	8%	43	84%	4	8%	51	100%
TRABAJADOR INDEPENDIENTE	4	6%	50	79%	9	14%	63	100%
DESEMPLEADO	0	0%	15	94%	1	6%	16	100%
JUBILADO	0	0%	13	100%	0	0%	13	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según ocupación observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo la ocupación Jubilado (100%) quienes presentan un ligero porcentaje superior a desempleado (94%), mientras que el nivel bueno fue percibido por la ocupación ama de casa (20%) , seguido por el nivel malo presentado el mayor porcentaje en empleado particular(8%).

**GRAFICO N°10**

Nivel de la calidad objetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°11:

Nivel de la calidad objetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.  
– 2016

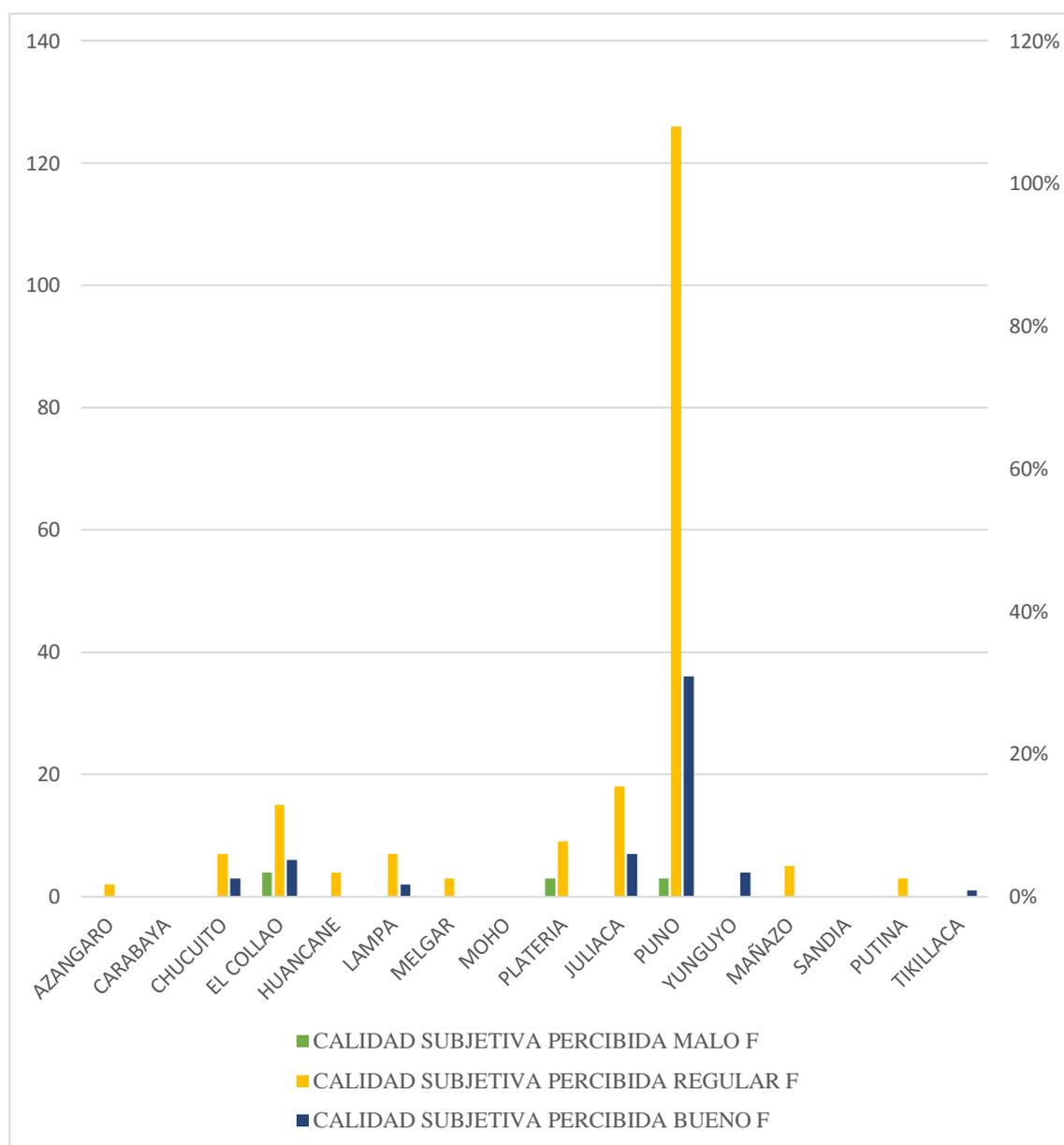
L.PROC.	CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%
AZANGARO	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
CARABAYA	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
CHUCUITO	2	20%	6	60%	2	20%	10	100%
EL COLLAO	0	0%	23	96%	1	4%	24	100%
HUANCANE	0	0%	3	75%	1	0%	4	100%
LAMPA	0	0%	9	100%	0	0%	9	100%
MELGAR	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
MOHO	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
PLATERIA	0	0%	10	83%	2	17%	12	100%
JULIACA	2	8%	21	88%	2	8%	24	100%
PUNO	9	6%	139	85%	18	11%	163	100%
YUNGUYO	0	0%	3	75%	1	25%	4	100%
MAÑAZO	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%
SANDIA	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
PUTINA	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
TIKILLACA	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%

Fuente: Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según Lugar de Procedencia observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo los lugares de Procedencia Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, Mañazo, Sandia, Putina, Tikillaca (100%) quienes presentan un porcentaje superior a Juliaca (88%), mientras que el nivel bueno fue percibido por el lugar de Procedencia Yunguyo (25%), seguido de malo el lugar de procedencia Chucuito (20%).

GRAFICO N°11

Nivel de la calidad objetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



Fuente: Elaboración Propia

## 4.5. RESULTADOS 5

TABLA N°12

Nivel de calidad subjetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

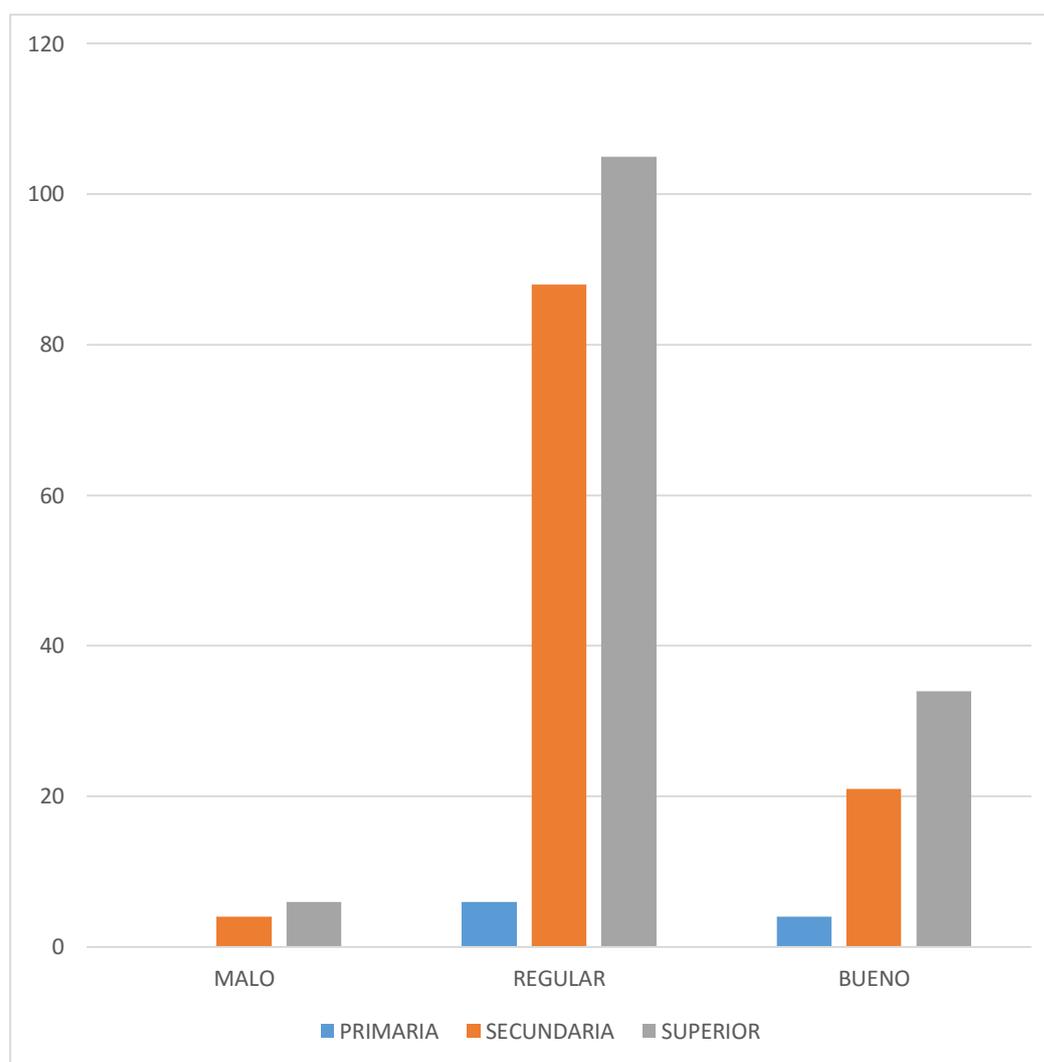
GRADO DE INSTRUCCIÓN	CALIDAD PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
PRIMARIA	0	0%	6	60%	4	40%	10	100%
SECUNDARIA	4	4%	88	78%	21	19%	113	100%
SUPERIOR	6	4%	105	72%	34	23%	145	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad subjetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, según grado de instrucción observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo el grado de instrucción secundaria (78%) quienes presentan un ligero porcentaje mayor al grado de instrucción superior (72%), mientras que el nivel bueno fue percibido por el grado de instrucción primaria (40%), seguido por el malo el grado de instrucción secundaria y superior (4%) el mayor porcentaje.

GRAFICO N°12

Nivel de calidad subjetiva percibida según grado de instrucción por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N°13**

Nivel de calidad subjetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

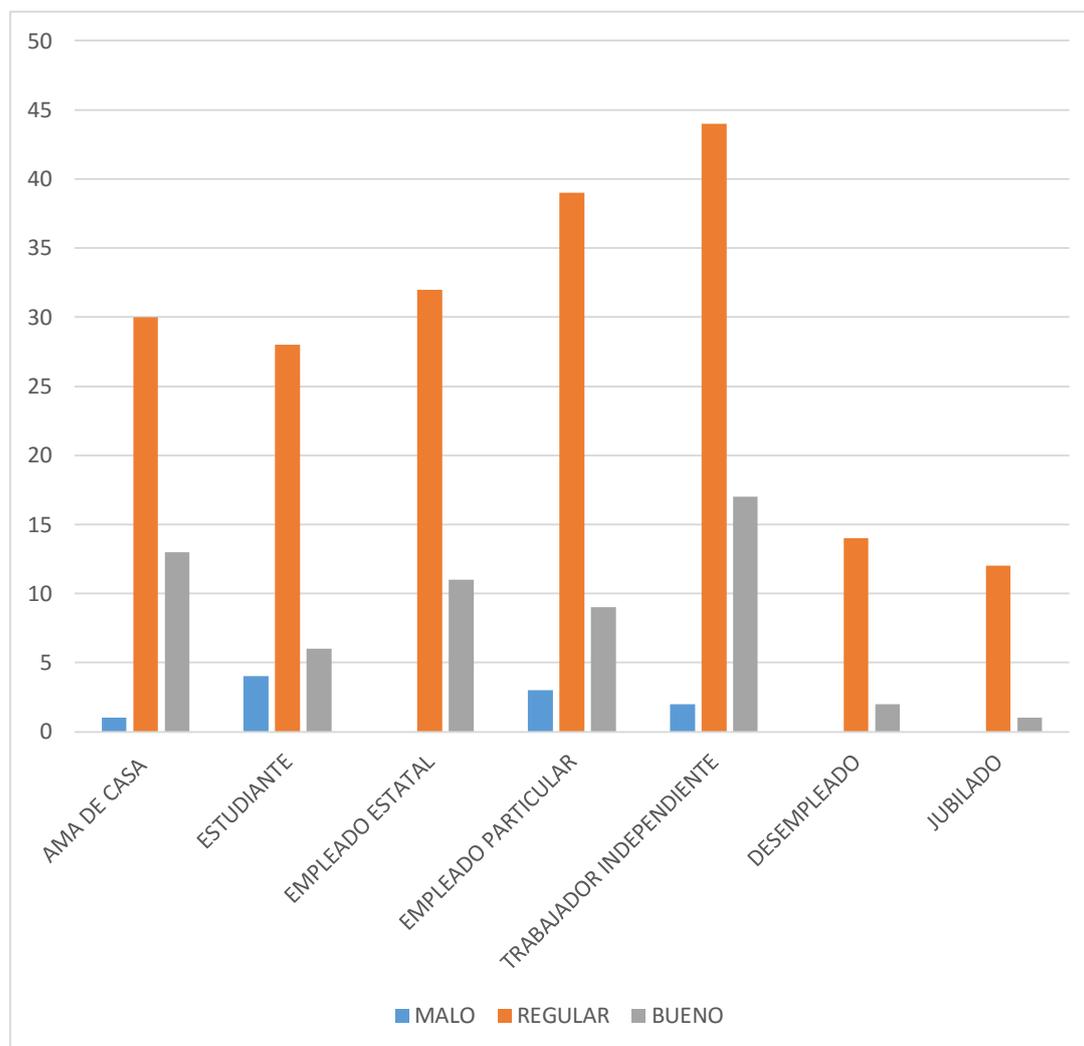
CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA								
OCUPACION	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
AMA DE CASA	1	2%	30	68%	13	30%	44	100%
ESTUDIANTE	4	11%	28	74%	6	16%	38	100%
EMPLEADO ESTATAL	0	0%	32	74%	11	26%	43	100%
EMPLEADO PARTICULAR	3	6%	39	76%	9	18%	51	100%
TRABAJADOR INDEPENDIENTE	2	3%	44	70%	17	27%	63	100%
DESEMPLEADO	0	0%	14	88%	2	13%	16	100%
JUBILADO	0	0%	12	92%	1	8%	13	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según ocupación observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo la ocupación Jubilado (92%) quienes presentan un porcentaje superior a desempleado (88%), mientras que el nivel bueno fue percibido por el rango ama de casa (30%), seguido del malo con la ocupación estudiante (11%) en mayor porcentaje.

**GRAFICO N°13**

Nivel de calidad subjetiva percibida según ocupación por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°14:

Nivel de la calidad subjetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano.  
– 2016

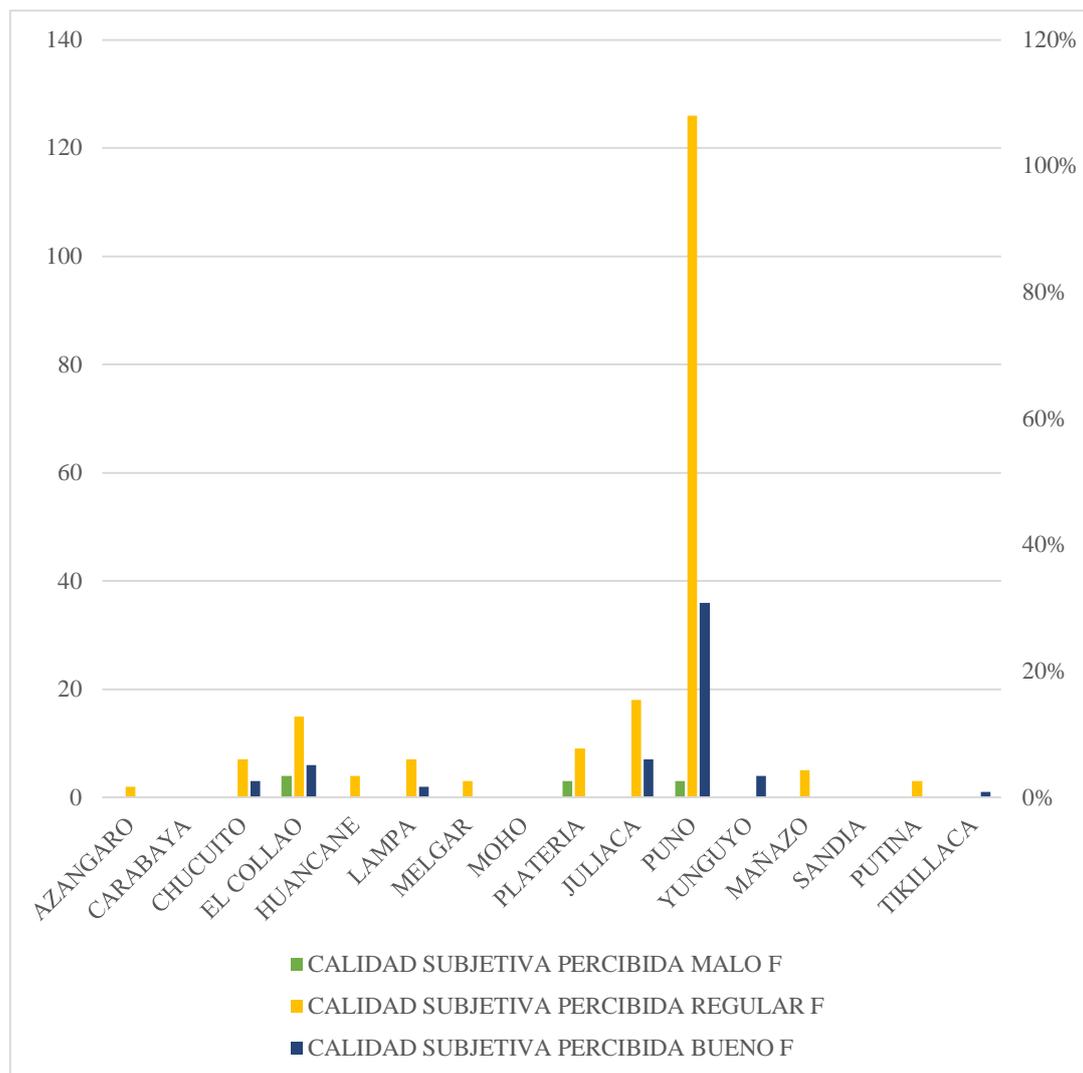
L.PROC.	CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%
AZANGARO	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
CARABAYA	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
CHUCUITO	0	0%	7	70%	3	30%	10	100%
EL COLLAO	4	16%	15	60%	6	24%	25	100%
HUANCANE	0	0%	4	100%	0	0%	4	100%
LAMPA	0	0%	7	78%	2	22%	9	100%
MELGAR	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
MOHO	0	0%	0	0%	0	0%	0	100%
PLATERIA	3	25%	9	75%	0	0%	12	100%
JULIACA	0	0%	18	75%	7	29%	24	100%
PUNO	3	2%	126	77%	36	22%	163	100%
YUNGUYO	0	0%	0	0%	4	100%	4	100%
MAÑAZO	0	0%	5	100%	0	0%	5	100%
SANDIA	0	0%	0	0%	0	0%	3	100%
PUTINA	0	0%	3	100%	0	0%	3	100%
TIKILLACA	0	0%	0	0%	1	0%	1	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad subjetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano según Lugar de Procedencia observamos que la muestra a tenido una percepción regular, siendo los lugares de Procedencia Azángaro, Huancané, Melgar, Mañazo, Putina (100%) quienes presentan un porcentaje superior a Lampa (78%), mientras que el nivel bueno fue percibido en mayor porcentaje en el Lugar de Procedencia Yunguyo (100%), seguido del malo en el Lugar de procedencia Plateria (25%) con el mayor porcentaje.

**GRAFICO N°14:**

Nivel de la calidad objetiva percibida según Lugar de Procedencia por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N°15

Nivel de la calidad Objetiva percibida de los pacientes de la Clínica de la Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

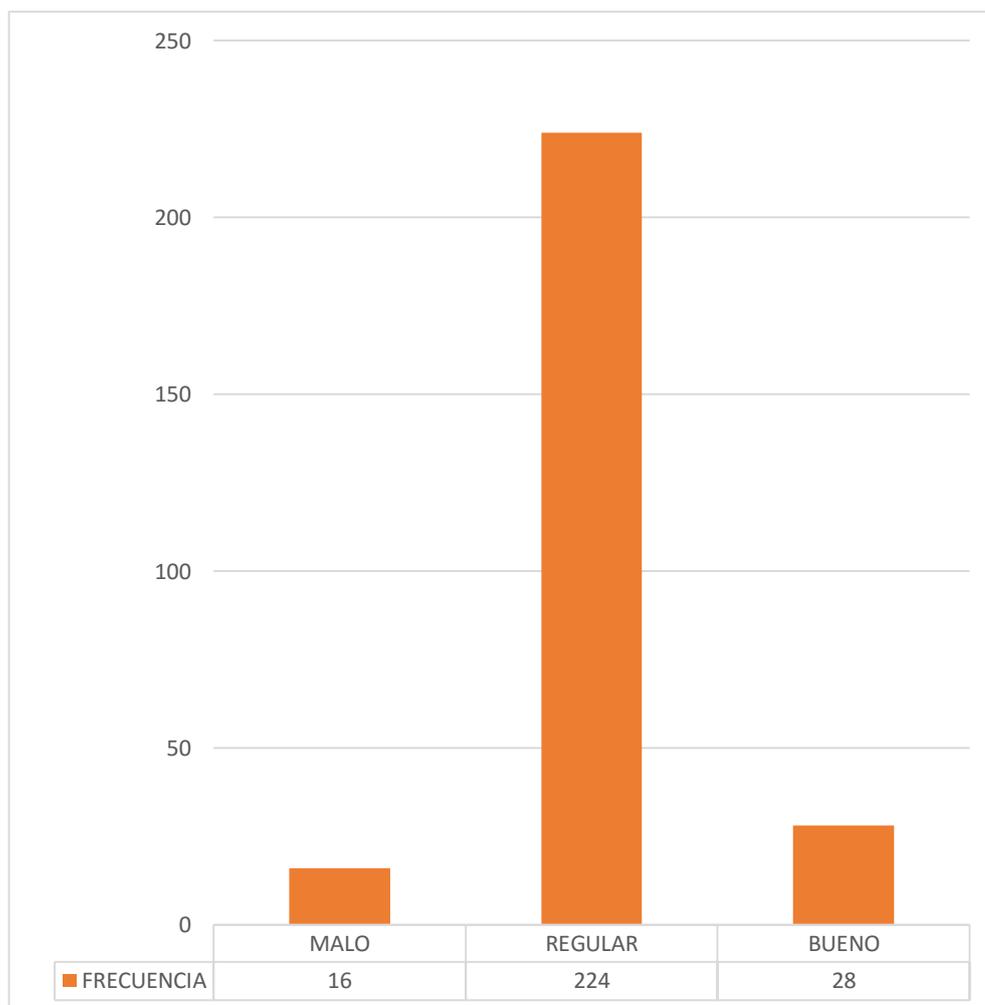
NIVEL DE CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	16	6%
REGULAR	224	84%
BUENO	28	10%
TOTAL	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano observamos que el (84%) de la muestra a tenido una percepción regular, mientras que el nivel bueno solo fue percibido en el (10%), seguido del malo con un (6%).

**GRAFICO N°15:**

Nivel de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica de la Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N°16:**

Nivel de la calidad Subjetiva percibida de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

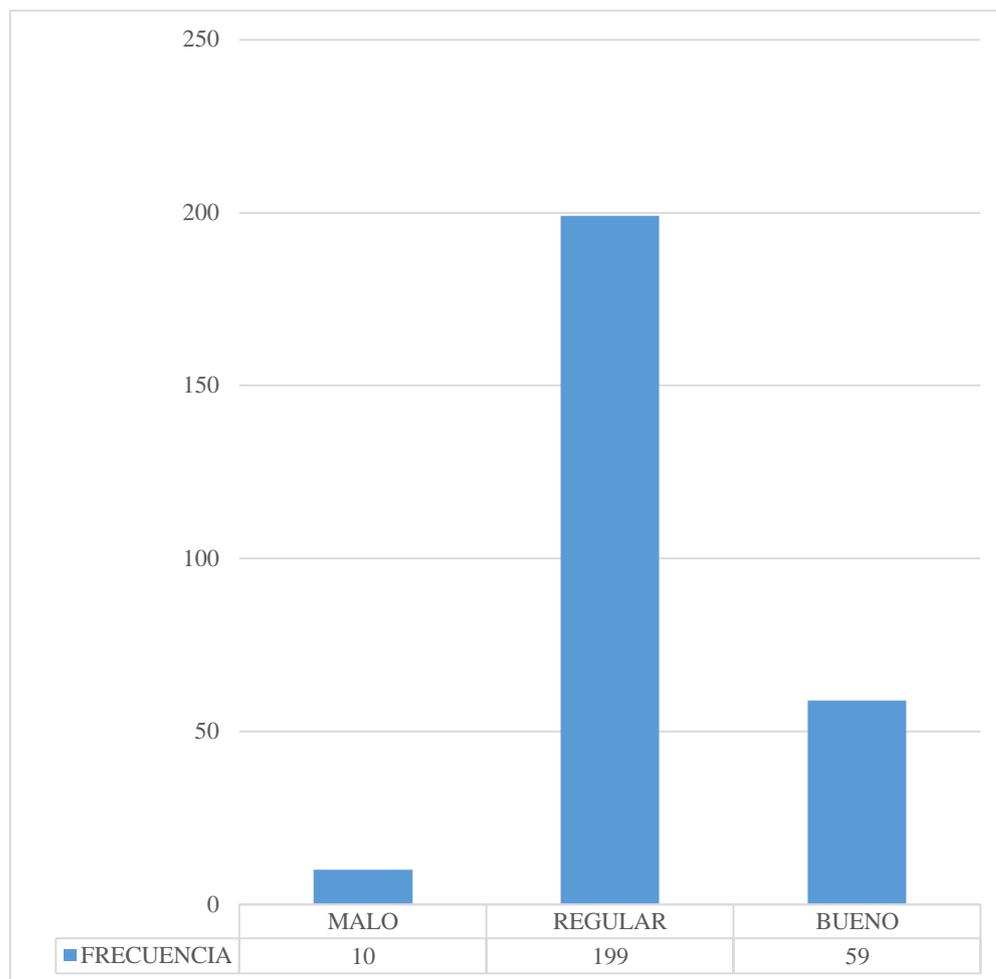
NIVEL DE CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MALO	10	4%
REGULAR	199	74%
BUENO	59	22%
TOTAL	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Al comparar el nivel de calidad objetiva percibida en los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano observamos que el (84%) de la muestra a tenido una percepción regular, mientras que el nivel bueno solo fue percibido en el (10%) de la muestra, seguido del malo con un (4%).

**GRAFICO N°16:**

Nivel de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica de la Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. – 2016



**Fuente:** Elaboración Propia

4.6. RESULTADOS 6

PRUEBA DE HIPOTESIS CHI CUADRADO

EDAD \* CALIDAD PERCIBIDA

Tabla cruzada

			CALIDAD PERCIBIDA			Total
			<48	48-76	>76	
EDAD 18-25	Recuento	4	33	3	40	
	Recuento esperado	2,7	32,1	5,2	40,0	
	% del total	1,5%	12,3%	1,1%	14,9%	
26-35	Recuento	3	37	6	46	
	Recuento esperado	3,1	36,9	6,0	46,0	
	% del total	1,1%	13,8%	2,2%	17,2%	
36-45	Recuento	2	48	13	63	
	Recuento esperado	4,2	50,5	8,2	63,0	
	% del total	0,7%	17,9%	4,9%	23,5%	
46-55	Recuento	3	40	6	49	
	Recuento esperado	3,3	39,3	6,4	49,0	
	% del total	1,1%	14,9%	2,2%	18,3%	
56-65	Recuento	6	37	7	50	
	Recuento esperado	3,4	40,1	6,5	50,0	
	% del total	2,2%	13,8%	2,6%	18,7%	
66- a más	Recuento	0	20	0	20	
	Recuento esperado	1,3	16,0	2,6	20,0	
	% del total	0,0%	7,5%	0,0%	7,5%	
Total	Recuento	18	215	35	268	
	Recuento esperado	18,0	215,0	35,0	268,0	
	% del total	6,7%	80,2%	13,1%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,037 <sup>a</sup>	10	,002
Razón de verosimilitud	16,490	10	,086
Asociación lineal por lineal	,014	1	,907
N de casos válidos	268		

a. 7 casillas (38,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,34.

**INTERPRETACION:** El valor Chi-cuadrado de Pearson mayor a 0.05 nos indica que no hay una asociación entre las variables.

**SEXO \* CALIDAD PERCIBIDA**

**Tabla cruzada**

		CALIDAD PERCIBIDA			Total
		<48	48-76	>76	
SEXO Femenino	Recuento	5	126	27	158
	Recuento esperado	10,6	126,8	20,6	158,0
	% del total	1,9%	47,0%	10,1%	59,0%
Masculino	Recuento	13	89	8	110
	Recuento esperado	7,4	88,2	14,4	110,0
	% del total	4,9%	33,2%	3,0%	41,0%
Total	Recuento	18	215	35	268
	Recuento esperado	18,0	215,0	35,0	268,0
	% del total	6,7%	80,2%	13,1%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,026 <sup>a</sup>	2	,212
Razón de verosimilitud	12,331	2	,002
Asociación lineal por lineal	11,376	1	,001
N de casos válidos	268		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 7,39.

**INTERPRETACION:** El valor Chi-cuadrado de Pearson mayor a 0.05 nos indica que si existe una asociación entre las variables.

LUGAR DE PROCEDENCIA \* CALIDAD PERCIBIDA

Tabla cruzada

		CALIDAD PERCIBIDA			Total
		<48	48-76	>76	
LUGAR DE PROCEDENCIA	Azangaro Recuento	0	2	0	2
	Recuento esperado	,1	1,6	,3	2,0
	% del total	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%
Chucuito	Recuento	2	6	2	10
	Recuento esperado	,7	8,0	1,3	10,0
	% del total	0,7%	2,2%	0,7%	3,7%
El Collao	Recuento	4	20	1	25
	Recuento esperado	1,7	20,1	3,3	25,0
	% del total	1,5%	7,5%	0,4%	9,3%
Huancane	Recuento	0	3	1	4
	Recuento esperado	,3	3,2	,5	4,0
	% del total	0,0%	1,1%	0,4%	1,5%
Lampa	Recuento	0	8	1	9
	Recuento esperado	,6	7,2	1,2	9,0
	% del total	0,0%	3,0%	0,4%	3,4%
Melgar	Recuento	0	3	0	3
	Recuento esperado	,2	2,4	,4	3,0
	% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
Plateria	Recuento	2	10	0	12
	Recuento esperado	,8	9,6	1,6	12,0
	% del total	0,7%	3,7%	0,0%	4,5%
Juliaca	Recuento	1	20	4	25
	Recuento esperado	1,7	20,1	3,3	25,0
	% del total	0,4%	7,5%	1,5%	9,3%
Puno	Recuento	9	135	21	165
	Recuento esperado	11,1	132,4	21,5	165,0
	% del total	3,4%	50,4%	7,8%	61,6%
Yunguyo	Recuento	0	0	4	4
	Recuento esperado	,3	3,2	,5	4,0
	% del total	0,0%	0,0%	1,5%	1,5%
Mañazo	Recuento	0	5	0	5
	Recuento esperado	,3	4,0	,7	5,0
	% del total	0,0%	1,9%	0,0%	1,9%
Putina	Recuento	0	3	0	3
	Recuento esperado	,3	3,0	,0	3,0
	% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%

	Recuento esperado	,2	2,4	,4	3,0
	% del total	0,0%	1,1%	0,0%	1,1%
Tikillaca	Recuento	0	0	1	1
	Recuento esperado	,1	,8	,1	1,0
	% del total	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%
Total	Recuento	18	215	35	268
	Recuento esperado	18,0	215,0	35,0	268,0
	% del total	6,7%	80,2%	13,1%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	50,458 <sup>a</sup>	24	,001
Razón de verosimilitud	40,704	24	,018
Asociación lineal por lineal	4,615	1	,032
N de casos válidos	268		

a. 31 casillas (79,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

**INTERPRETACION:** El valor Chi-cuadrado de Pearson mayor a 0.05 si existe una asociación entre las variables.

OCUPACION \* CALIDAD PERCIBIDA

Tabla cruzada

			CALIDAD PERCIBIDA			Total
			<48	48-76	>76	
OCUPACION Ama de casa	Recuento		2	31	9	42
	Recuento esperado		2,8	33,7	5,5	42,0
	% del total		0,7%	11,6%	3,4%	15,7%
Estudiante	Recuento		4	32	4	40
	Recuento esperado		2,7	32,1	5,2	40,0
	% del total		1,5%	11,9%	1,5%	14,9%
Empleado Estatal	Recuento		5	34	4	43
	Recuento esperado		2,9	34,5	5,6	43,0
	% del total		1,9%	12,7%	1,5%	16,0%
Empleado Particular	Recuento		3	44	4	51
	Recuento esperado		3,4	40,9	6,7	51,0
	% del total		1,1%	16,4%	1,5%	19,0%
Trabajador Independiente	Recuento		4	46	13	63
	Recuento esperado		4,2	50,5	8,2	63,0
	% del total		1,5%	17,2%	4,9%	23,5%
Desempleado	Recuento		0	15	1	16
	Recuento esperado		1,1	12,8	2,1	16,0
	% del total		0,0%	5,6%	0,4%	6,0%
Jubilado	Recuento		0	13	0	13
	Recuento esperado		,9	10,4	1,7	13,0
	% del total		0,0%	4,9%	0,0%	4,9%
Total	Recuento		18	215	35	268
	Recuento esperado		18,0	215,0	35,0	268,0
	% del total		6,7%	80,2%	13,1%	100,0%

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,402 <sup>a</sup>	12	,220
Razón de verosimilitud	18,266	12	,108
Asociación lineal por lineal	,019	1	,890
N de casos válidos	268		

a. 9 casillas (42,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,87.

**INTERPRETACION:** El valor Chi-cuadrado de Pearson mayor a 0.05 nos indica que no hay una asociación entre las variables.

**GRADO DE INSTRUCCION \* CALIDAD PERCIBIDA**

**Tabla cruzada**

		CALIDAD PERCIBIDA			Total	
		<48	48-76	>76		
GRADO DE INSTRUCCION	Primaria	Recuento	0	7	3	10
		Recuento esperado	,7	8,0	1,3	10,0
		% del total	0,0%	2,6%	1,1%	3,7%
	Secundaria	Recuento	8	92	13	113
		Recuento esperado	7,6	90,7	14,8	113,0
		% del total	3,0%	34,3%	4,9%	42,2%
	Superior	Recuento	10	116	19	145
		Recuento esperado	9,7	116,3	18,9	145,0
		% del total	3,7%	43,3%	7,1%	54,1%
Total		Recuento	18	215	35	268
		Recuento esperado	18,0	215,0	35,0	268,0
		% del total	6,7%	80,2%	13,1%	100,0%

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,259 <sup>a</sup>	4	,005
Razón de verosimilitud	3,349	4	,501
Asociación lineal por lineal	,388	1	,533
N de casos válidos	268		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,67.

**INTERPRETACION:** El valor Chi-cuadrado de Pearson mayor a 0.05 si existe una asociación entre las variables.

## V. DISCUSION

El presente estudio fue realizado en la Clínica Docente de la Universidad Nacional del Altiplano con una muestra de 268 pacientes que acuden a este establecimiento por atención, utilizo como técnica la encuesta SERVQUOS modificada busco encontrar los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de atención a diferencia de Bernuy (2005) que utilizo en su muestra 100 pacientes que acudieron a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en este estudio utilizo la encuesta SERVQUAL, Nina (2014) Describió la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza utilizando una muestra de 230 pacientes, aplico un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, Bustamante (2015) determino las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo necesito una muestra de 169 pacientes a encuestar, La encuesta que se utilizo fue SERVQUOS modificado, Rodríguez (2012) identifico los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos con una muestra de 210 pacientes, utilizo el instrumento SERVQHOS modificado.

En nuestro estudio encontramos un nivel de calidad de atención objetiva percibida regular para el sexo masculino y para el rango de edad de 66 a más, el nivel de calidad de atención subjetiva percibida fue regular para el género masculino y para el rango de edad de 66 a más a diferencia de Bernuy (2005) que sus resultados fueron que en el rango de 18 a 30 años tuvieron un porcentaje mayor en la escala de Totalmente de Acuerdo, respecto al género se observó que el masculino se manifiesta Totalmente de Acuerdo o De acuerdo con la atención recibida, Pariajulca (2011) encontró una calidad de percepción regular con un 42% en su estudio, Jacinto (2008) en cambio encontró en su estudio una calidad regular en el rango de edad de 20-29 años, en el sexo masculino un mayor rango regular con 22.38%, Nina (2014) el grado de insatisfacción que llega al 83.91% es igual en hombres y mujeres, Rodriguez (2012) encontró una percepción regular en el sexo femenino (57%) y de igual forma regular en el rango de edad de 46-55 años, estas diferencia se puede deber a la ubicación de las clínicas de estudio en todos los casos se realizaron en Lima.

Respecto a los niveles de calidad objetiva y subjetiva fue regular en el grado de instrucción superior y en los trabajadores independientes y en la calidad subjetiva en el grado de instrucción secundaria, Salazar(2006) encontró una satisfacción global de 83.9% , Bernuy(2005) en cambio encontró dimensiones globales de empatía y proyección de seguridad altas , con rangos de totalmente de acuerdo con un 44%, Pariajulca (2011) encontró con niveles Buenos en el grado de instrucción superior, Rodriguez (2012) , encontró niveles de Satisfacción excelentes en la ocupación de ama de casa y en el grado de instrucción secundaria, Nina (2014) encontró 67% de rango superior en la ocupación estudiante con un nivel alto en Mejor de lo que esperaba , estos resultados variados se pueden deber a la ubicación geografía de los lugares de los estudios ya que la mayoría fue realizado en la ciudad de Lima capital donde la población varía en diferentes aspectos respecto a su mentalidad y sociales.

## VI. CONCLUSIONES

- El nivel de calidad de atención objetiva percibida fue **regular** para el sexo masculino y para el rango de edad de 66 a más años.
- El nivel de calidad de atención subjetiva percibida fue **regular** para el sexo masculino y para el rango de edad de 66 a más.
- Los factores sociodemográficos que tienen la mayoría de los pacientes que acuden a la clínica son Trabajadores independientes, de lugar de Procedencia Puno y con grado de instrucción Superior.
- El nivel de calidad objetiva percibida fue **regular** en el grado de instrucción secundaria, en la ocupación Jubilado y en los lugar de procedencia Azángaro, Carabaya, Lampa, Melgar, Mañazo, Sandia, Putina, Tikillaca.
- El nivel de calidad subjetiva percibida fue **regular** en el grado de instrucción secundaria, en la ocupación Jubilado y en los lugares de procedencia Azángaro, Huancané, Melgar, Mañazo, Putina..

## VII. RECOMENDACIONES

- Reducir los tiempos de espera y mejorar la puntualidad en la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano para mejorar las expectativas del paciente antes de su atención.
- Realizar charlas de capacitación a los estudiantes y docentes-administrativos para mejorar la atención , alcanzar un mayor desarrollo, motivándolos como líderes, que tengan más motivación, motivar el trabajo en equipo así como instruirlo a que fomenten los valores para que estos sean percibidos por los pacientes.
- En función a los futuros cambios a realizar se debería fomentar más estudios de este tipo que permitan medir tanto el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos, ya que también es un instrumento de medida de la calidad de atención, como la aplicación del SERVQHOS modificado de manera periódica para hacer un seguimiento de las mejoras de la calidad de los servicios.
- Realizar una charla con la docencia de la Clínica para así concientizar a los doctores a mejorar su trato con pacientes y alumnos.
- Fomentar valores entre ellos y así lograr un mejor ambiente laboral entre alumnos y docentes y esto sea transmitido a los pacientes para mejorar su nivel de satisfacción.
- Realizar proyectos que permitan la adquisición de más sillones y de mejores equipos para que así la duración de la atención sea mejor y también el tiempo de espera se reduzca.
- Talleres dirigidos a docentes-administrativas y alumnos cuyo principal objetivo sea el trabajo en equipo

### VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Chandia Y. Introduccion de la Calidad de Salud Alemania; 2006.
2. Jacinto JL. Percepcion de la Calidad de Atencion del paciente que acude a la Clinica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007 Lima; 2008.
3. Bernuy LA. Calidad de Atencion en la Clinica Central de la Facultad de Odontologia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima: UNMSM; 2005.
4. Salazar G. Calidad de Servicio percibido por pacientes atendidos en 2 Clinica dentales privadas dentales privadas de Lima Metropolitana Lima; 2006.
5. Velásquez JC. Factores sociodemograficos, clinicos y de rendimiento con los resultados de un programa de rehabilitacion psicosocial en pacientes esquizofrenicos. Chile.; Salamanca; 2012.
6. Rodriguez MC. Factores que influyen en la percepcion de la Calidad de los usuarios externos de la Clinica de la Facultad de Odontologia de la UNMSM Lima; 2012.
7. Ramirez S. Calidad de Atencion en Salud. 2nd ed. La Paz: Organizacion Panamerica de la Salud; 2010.
8. Guerra JV. Calidad de atencion segun la percepcion del paciente entre 25 y 45 años en la Clinica integral de octavos semestres de la Facultad de odontologia de la Universidad Central del Ecuador, Periodo Febrero-Julio 2015 Quito; 2015.
9. Bustamante. Dimensiones del Nivel de Satisfaccion de pacientes atendidos en la Clinica Odontologica de la Universidad de Chiclayo 2014 Chiclayo; 2015.
10. Pariajulca I. Calidad de atencion segun la percepcion del paciente y del proveedor del servicio en la Clinica Odontologica de la Universidad provada Norbert Wiener durante el periodo de Setiembre-Diciembre Lima; 2011.
11. Lopez J. Estudio de la satisfacción del paciente en Odontologia mediante cuestionarios de Salud: Adaptacion al español del Cuestionario:"Dental satisfaccion Questionarie" Valencia; 2012.
12. Candia Romero LC. Percepcion del paciente acerca de la calidad de atencion que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Daniel Alcides Carrion Lima; 2008.

13. Nina WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza en enero del 2014 Lima; 2014.
14. Tejada KF. Factores siciodemograficos y su relacion ocn la dimension de la calidad de atencion del cuidado de enfermeria en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Hipolito Unanue. Perú.; Tacna; 2012.
15. Soto F. Factores que condicionan la desercion de pacientes en la Clinica Dental de la Facultad de Odontologia de Universidad Nacional Federico Villareal Lima; 1998.
16. Morales CG. Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al Servicio de Urgencias, frente a ka atencion de Enfermeria en una Institucion de Primer nivel de atencion en Salud de Frebrero a Abril del 2009 Bogota: Pontifica Universidad Javeriana; 2009.
17. Aparicio A, Palacios WD, Verduzco C. El Cuestionario.
18. Mira JJ, Aranaz J, Buil JA, Castell M, Vitaller J. SERVQUOS: Un Cuestionario para evaluar la Calidad Percibida de la Atencion Hospitalaria. 4th ed.: Universidad de Alicante; 1998.
19. Gonzales G, Borre YM, Lenis C. Utilidad del Cuestionario SERVQUOS-E para medir la Calidad percibida de la atencion en Enfermeria: CES; 2014.
20. Alvaro FR. Factores sociodemograficos maternos que influyen en la practica de estimulacion temprana y desarrollo psicomotor en niños lactantes centro de salud Jose Carlos Mariategui. Perú.; Lima; 2013.

## ANEXOS

## ANEXOS 1

TABLA N°17

Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

	Mucho peor de lo que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Duración de la atención</b>	2	1%	52	19%	169	63%	36	13%	9	3%
<b>Puntualidad de Consultas</b>	42	16%	90	34%	4	1%	86	32%	64	24%
<b>Accesibilidad de Consultas</b>	0	0%	4	1%	67	25%	114	43%	81	30%
<b>Tiempo de espera</b>	46	17%	86	32%	65	24%	55	21%	16	6%
<b>Información del tratamiento</b>	2	1%	64	24%	130	49%	52	19%	18	7%
<b>Apariencia de la Clínica</b>	0	0%	8	3%	57	21%	98	37%	102	38%
<b>Señalizaciones</b>	0	0%	16	6%	97	36%	88	33%	65	24%
<b>Apariencia del Personal</b>	0	0%	9	3%	180	76%	64	24%	13	5%
<b>Tecnología</b>	0	0%	35	13%	151	56%	70	26%	10	4%

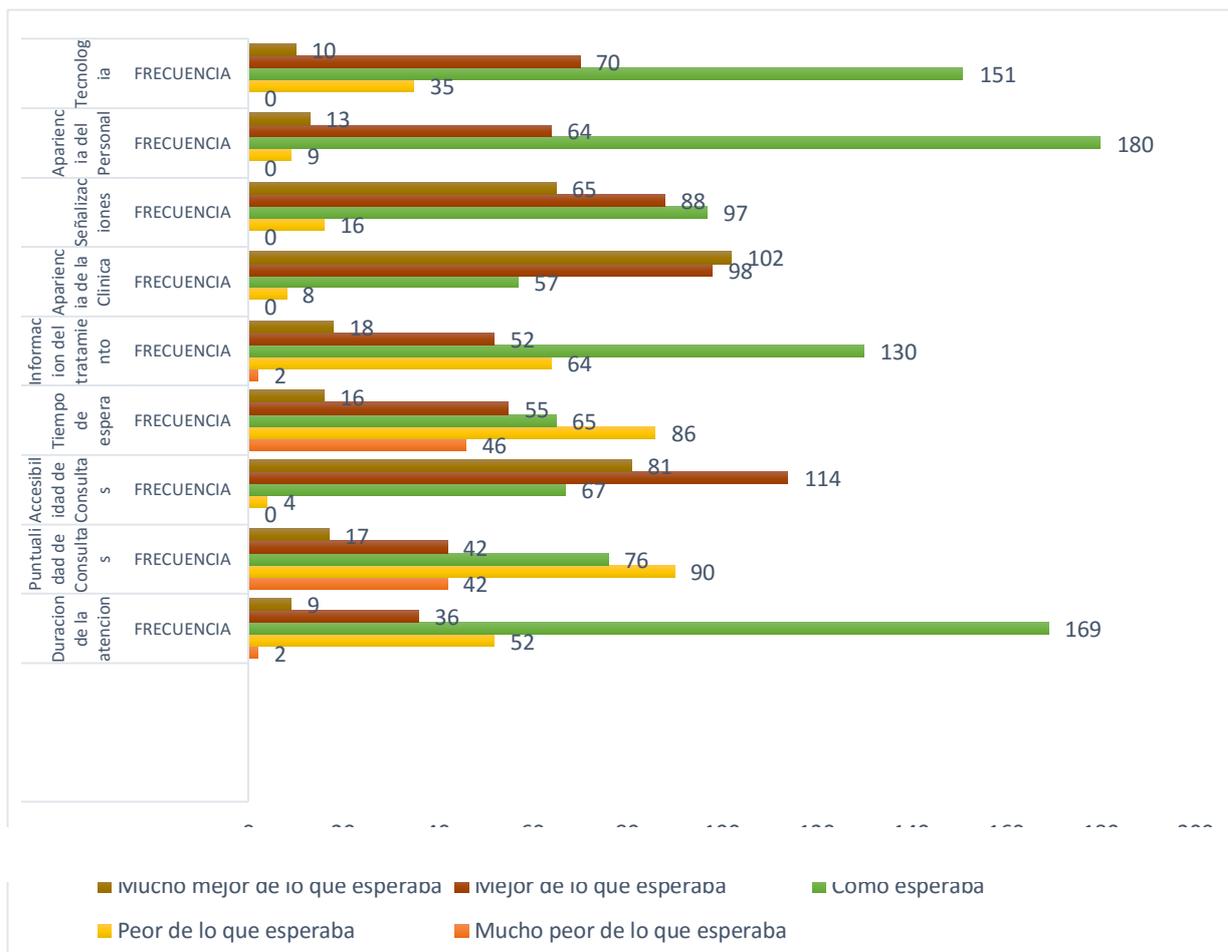
	Mucho peor de lo que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Capacidad del personal para comprender necesidades	0	0%	37	14%	155	58%	60	22%	14	5%
Trato personalizado	2	1%	47	18%	117	44%	91	34%	9	3%
Preparación del operador	4	1%	26	10%	151	56%	73	27%	12	4%
Preparación del personal	0	0%	35	13%	139	52%	73	27%	18	7%
Amabilidad del personal	0	0%	14	5%	169	63%	72	27%	11	4%
Confianza hacia el personal	1	0%	31	12%	156	58%	63	24%	15	6%
Disposición del personal por ayudar	4	1%	53	20%	143	53%	54	20%	12	4%
Rapidez de conseguir lo pedido	8	3%	72	27%	112	42%	56	21%	19	7%
Interés del Personal por solucionar problemas	5	2%	65	24%	117	44%	60	22%	19	7%
Interés del Personal por cumplir lo ofrecido	5	2%	59	22%	125	47%	59	22%	20	7%

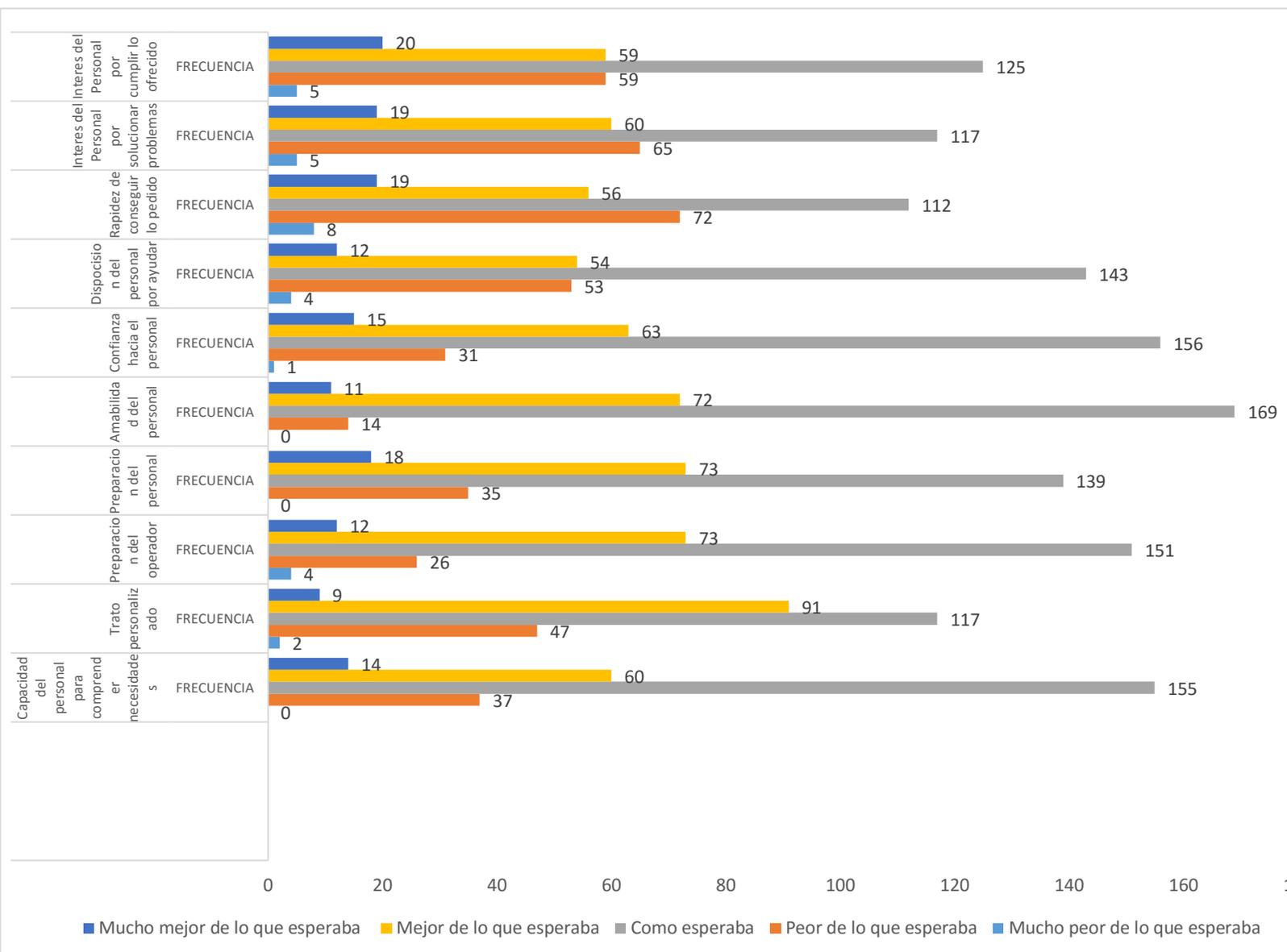
**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** Frecuencia de dimensiones de calidad percibida tuvo más alto nivel en “como me lo esperaba” en apariencia del personal, seguido de también “como me lo esperaba en “tecnología”.

GRAFICO N°17

Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes de la Clínica de la Clínica de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.





Fuente: Elaboración Propia

**TABLA N° 18**

Relación entre el sexo y la calidad percibida de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

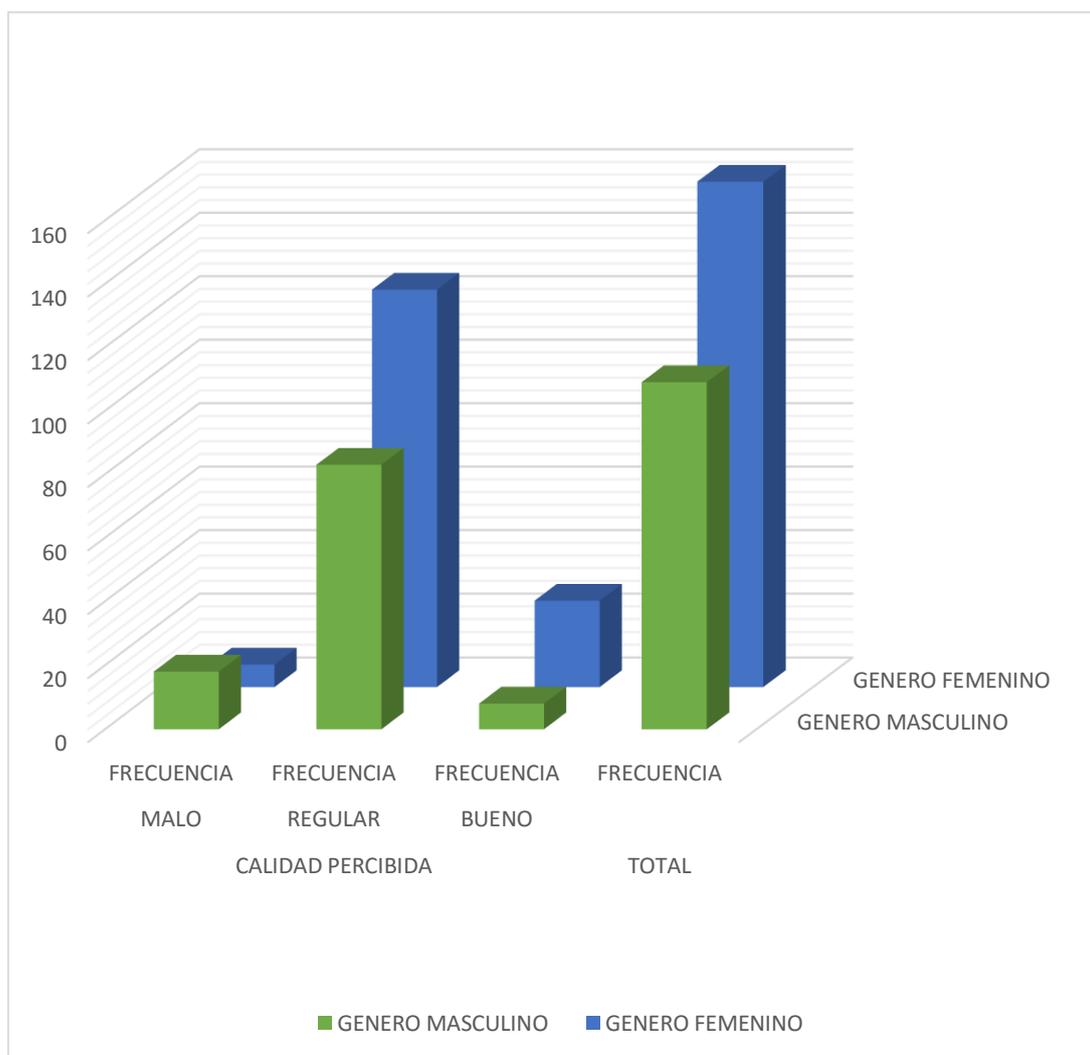
		CALIDAD PERCIBIDA						TOTAL	
		MALO		REGULAR		BUENO		F	%
		F	%	F	%	F	%		
<b>GENERO</b>	MASCULINO	18	7%	83	31%	8	3%	109	41%
	FEMENINO	7	3%	125	47%	27	10%	159	59%
	<b>TOTAL</b>	25	9%	208	78%	35	13%	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.-** En la distribución de la percepción de la calidad relacionado con el sexo, la calidad percibida como regular, se presenta en una mayor proporción en el género femenino (47%) que en el masculino (31%); de igual manera en la calidad percibida como buena, (10%) en el género femenino y (3%) en el masculino. Al realizar la prueba de asociación del chi cuadrado, ( $p > 0,05$ ) por lo que no se encontró diferencias significativas entre ambas variables, lo que concluye que no existe asociación entre ellas.

**GRAFICO N° 18**

Relación entre el sexo y la calidad percibida de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N° 19

Relación entre la calidad percibida y la edad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

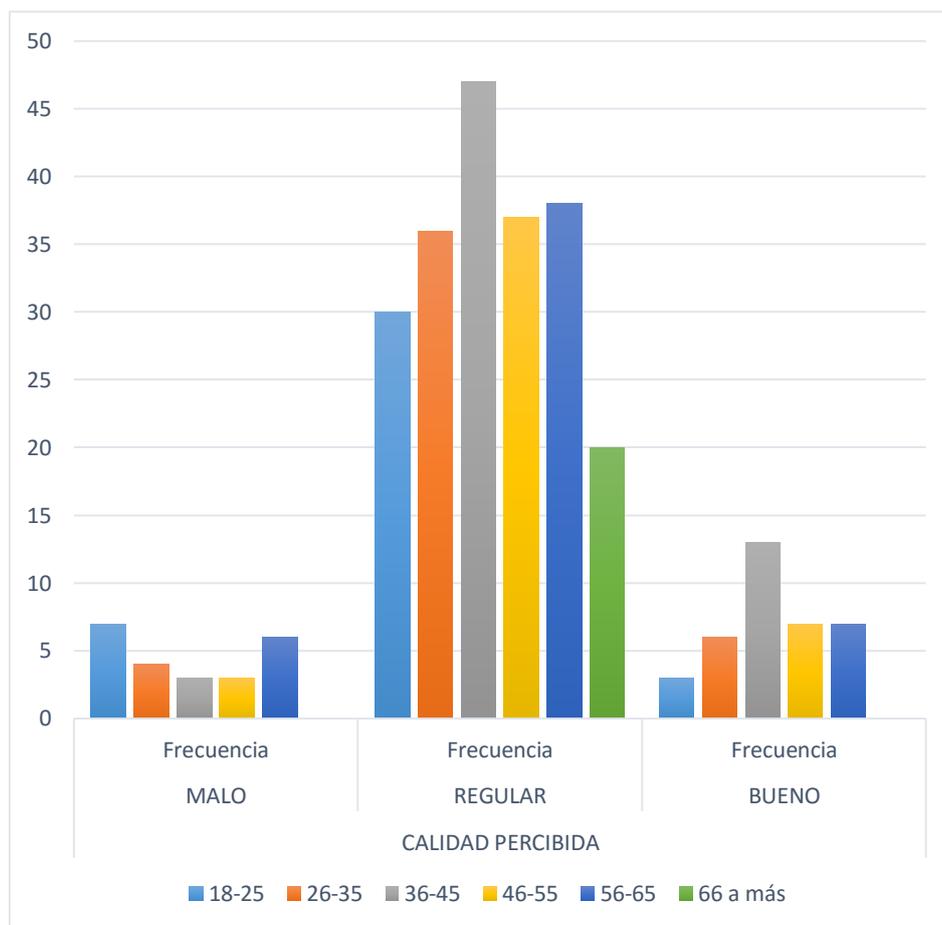
EDAD	CALIDAD PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
<b>18-25</b>	7	3%	30	11%	3	1%	40	15%
<b>26-35</b>	4	1%	36	13%	6	2%	46	17%
<b>36-45</b>	3	1%	47	18%	13	5%	63	24%
<b>46-55</b>	3	1%	37	14%	7	3%	47	18%
<b>56-65</b>	6	2%	38	14%	7	3%	52	19%
<b>66 a más</b>	0	0%	20	7%	0	0%	20	7%
<b>TOTAL</b>	23	9%	208	78%	36	13%	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.-**Se aprecia la distribución de la calidad percibida según los rangos de edad de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica, donde en el grupo Etareo de 36 a 45 años se encuentran los porcentajes más altos de calidad percibida como “regular” (18%).

**GRAFICO N°19**

Relación entre la calidad percibida y la edad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N° 20**

Relación de la percepción de la calidad y ocupación de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

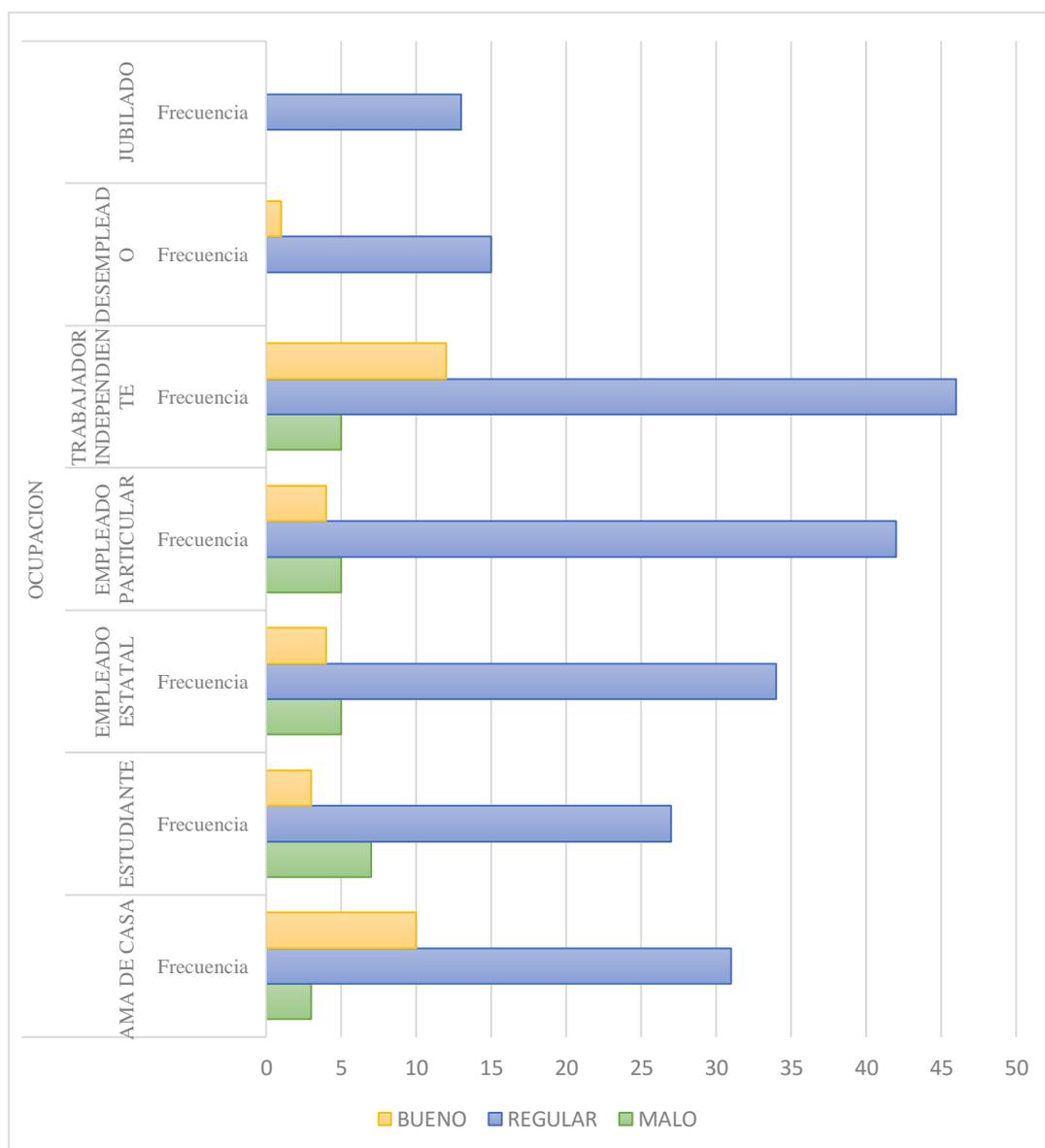
CALIDAD PERCIBIDA	OCUPACION							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>AMA DE CASA</b>	3	1%	31	12%	10	4%	44	16%
<b>ESTUDIANTE</b>	7	3%	27	10%	3	1%	37	14%
<b>EMPLEADO ESTATAL</b>	5	2%	34	13%	4	1%	43	16%
<b>EMPLEADO PARTICULAR</b>	5	2%	42	16%	4	1%	51	19%
<b>TRABAJADOR INDEPENDIENTE</b>	5	2%	46	17%	12	4%	63	24%
<b>DESEMPLEADO</b>	0	0%	15	6%	1	0%	16	6%
<b>JUBILADO</b>	0	0%	13	5%	0	0%	13	5%
<b>TOTAL</b>	25	9%	208	78%	34	13%	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION:** EN el nivel de calidad percibida según ocupación de calidad percibida tenemos una percepción regular, siendo el mayor porcentaje la ocupación Trabajador independiente.

**GRAFICO N° 20**

Relación de la percepción de la calidad y ocupación de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N° 21**

Relación entre el grado de instrucción y calidad percibida de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

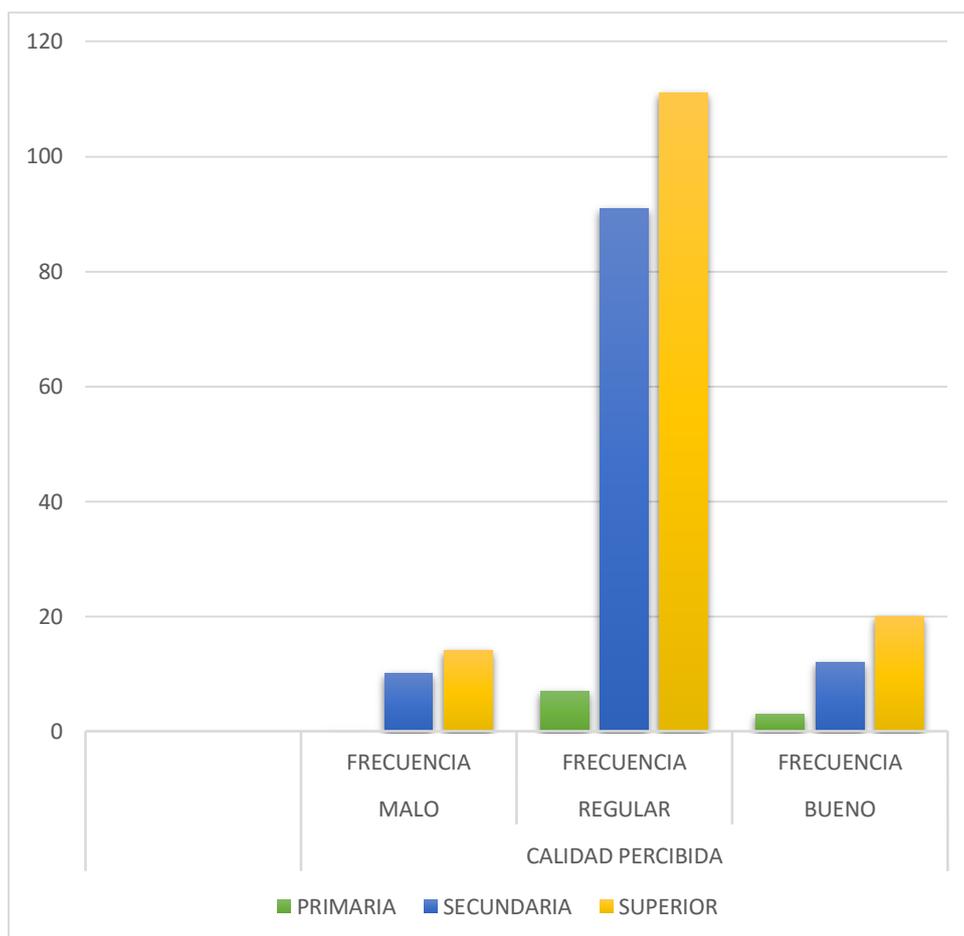
GRADO DE INSTRUCCIÓN	CALIDAD PERCIBIDA						TOTAL	
	MALO		REGULAR		BUENO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
<b>PRIMARIA</b>	0	0%	7	3%	3	1%	10	4%
<b>SECUNDARIA</b>	10	4%	91	34%	12	4%	113	42%
<b>SUPERIOR</b>	14	5%	111	41%	20	7%	145	54%
<b>TOTAL</b>	24	9%	209	78%	35	13%	268	100%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.**-En el grado de instrucción secundaria y superior prevaleció la calidad percibida como regular, con 42% y 54% respectivamente.

**GRAFICO N° 21**

Relación entre el grado de instrucción y calidad percibida de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N° 22.

Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

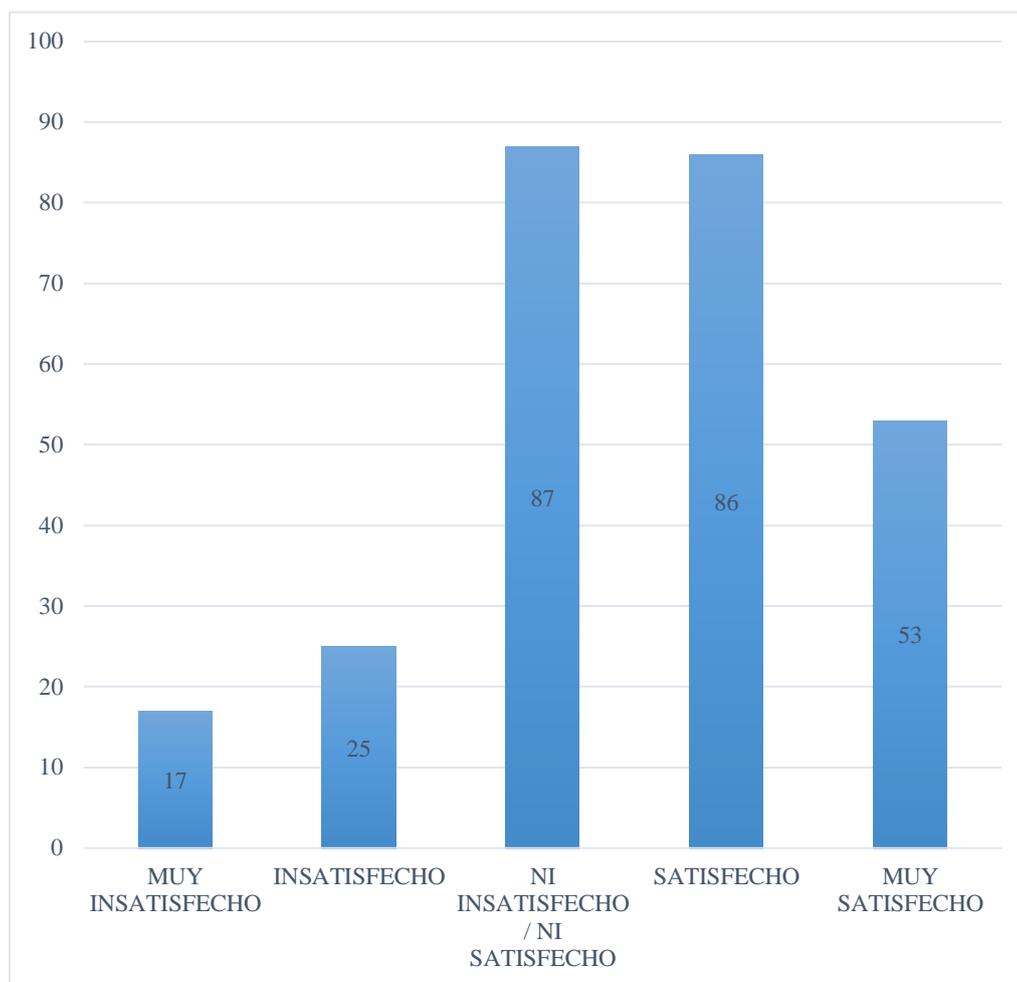
NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY INSATISFECHO	17	6%
INSATISFECHO	25	9%
NI INSATISFECHO / NI SATISFECHO	87	32%
SATISFECHO	86	32%
MUY SATISFECHO	53	20%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.**-Al evaluar la satisfacción global de los pacientes, como una pregunta única dentro del cuestionario SERVQHOS modificado, se encontró que los usuarios externos se encontraban ni satisfecho, ni insatisfechos con la atención, representado por un 32% y satisfecho también con un 32%. En porcentajes muy pequeños se encontraron niveles de muy insatisfecho (6%) e insatisfecho (9%).

**GRAFICO N° 22**

Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N° 23**

Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

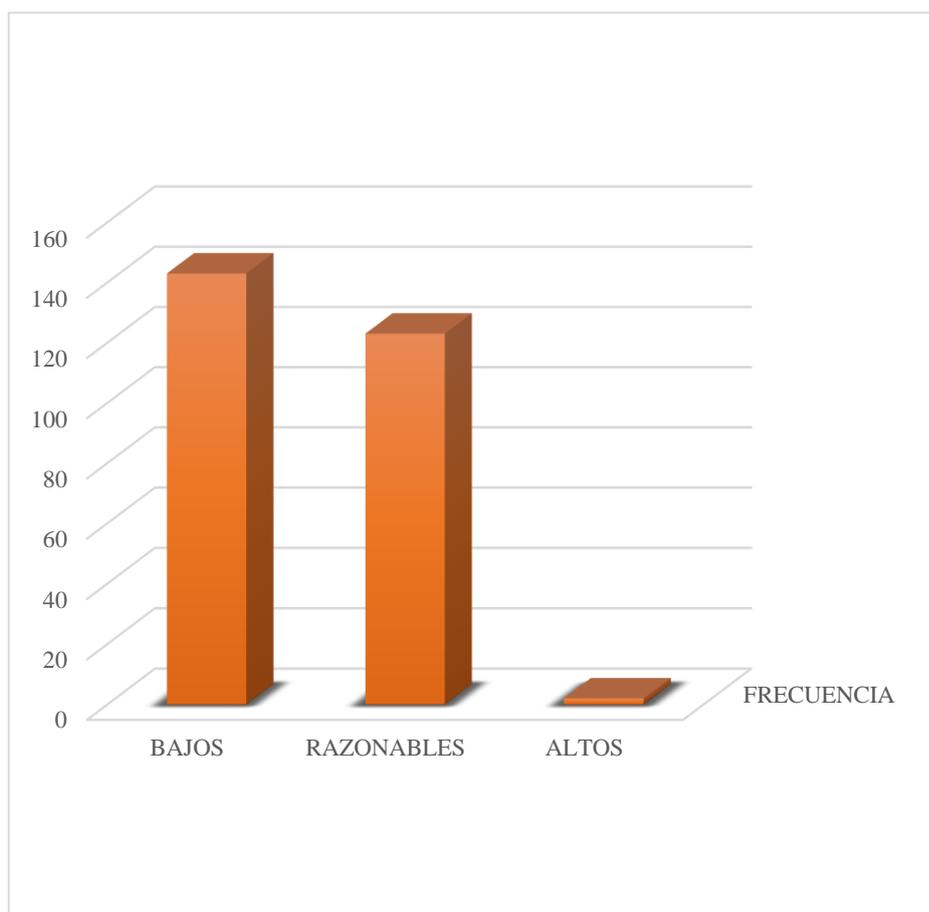
<b>HONORARIOS COBRADOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>BAJOS</b>	143	53%
<b>RAZONABLES</b>	123	46%
<b>ALTOS</b>	2	1%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.-** Se puede observar que la percepción de los usuarios de la clínica fueron considerados bajos (53%), seguido de razonables (46%).

**GRAFICO N° 23**

Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

**TABLA N° 24**

Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano– 2016.

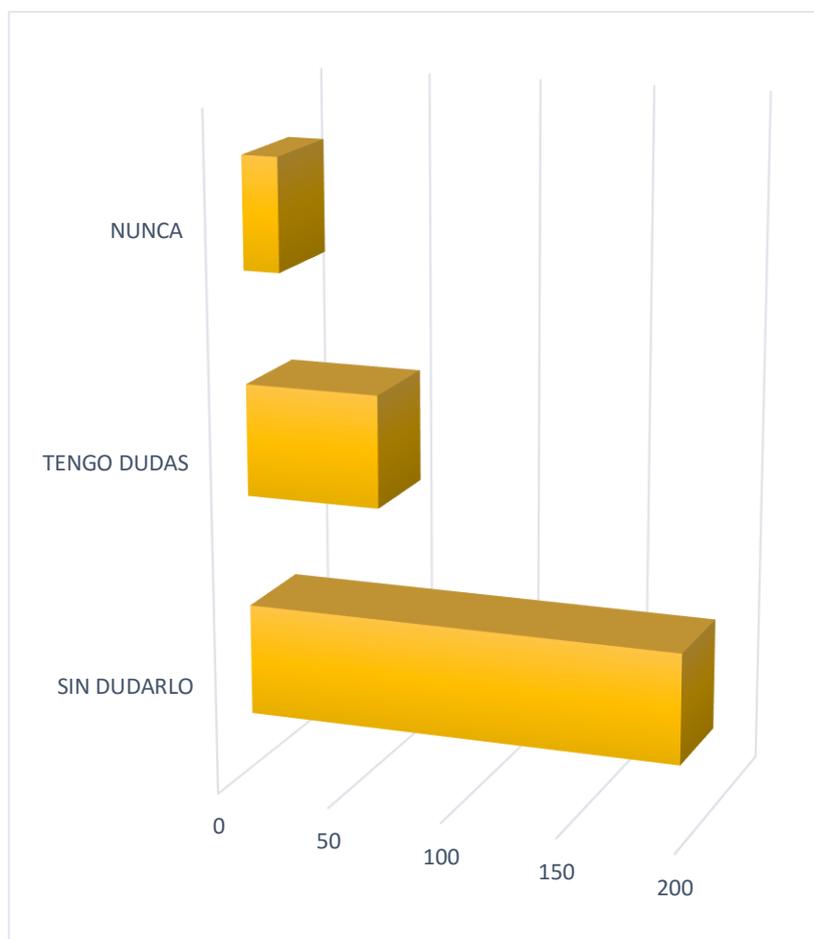
<b>RECOMENDARIA LA CLINICA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SIN DUDARLO</b>	191	71%
<b>TENGO DUDAS</b>	59	22%
<b>NUNCA</b>	16	6%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.-** La percepción de los usuarios sobre si recomendaría o no la clínica dio como resultados al ítem “sin dudarlo” con un 71%, seguido por “Tengo dudas” con un 22%, y en menor rango a “nunca” con 6%.

**GRAFICO N° 24**

Frecuencia de la percepción de los honorarios cobrados de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

TABLA N° 25

Frecuencia de la percepción de los usuarios sobre si conoce el nombre de su operador de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.

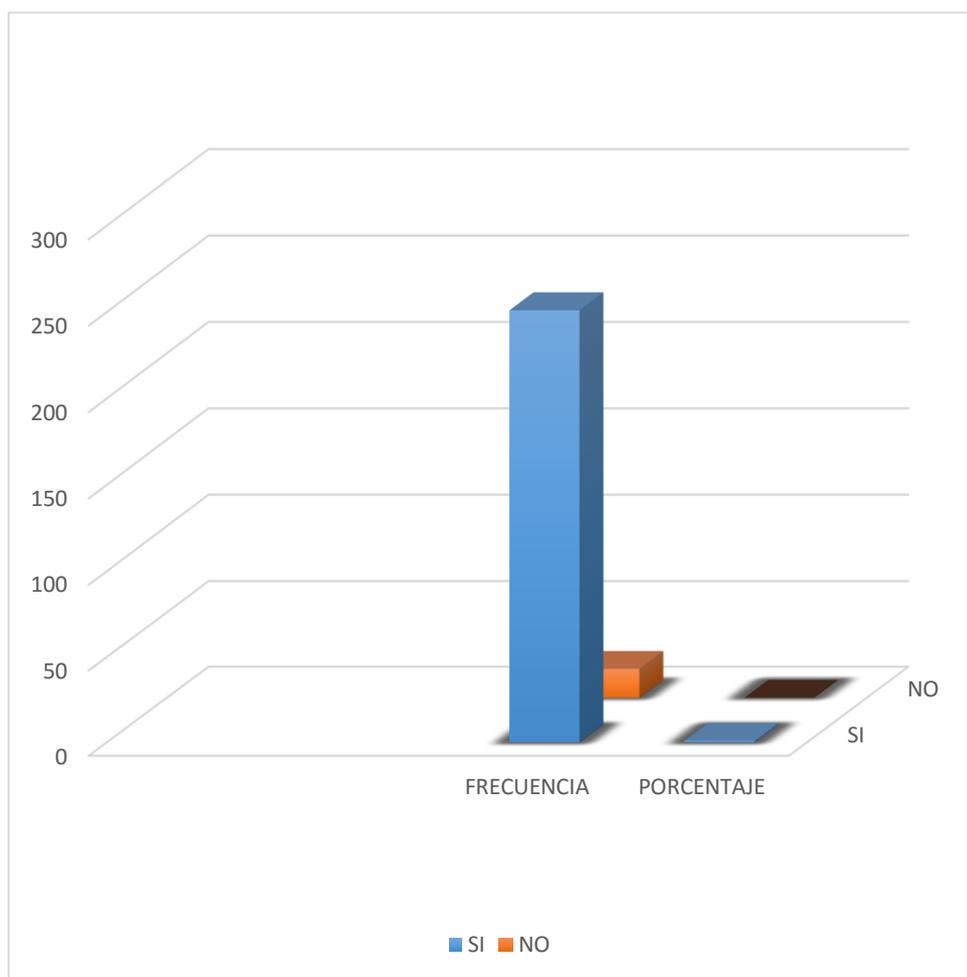
CONOCE EL NOMBRE DEL OPERADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	251	94%
NO	17	6%

**Fuente:** Elaboración Propia

**INTERPRETACION.-** Los resultados nos dieron que los usuarios conocen el nombre de su operador en un 94% y mínimamente en un 6%.

**GRAFICO N° 25**

Frecuencia de la percepción de los usuarios sobre si conoce el nombre de su operador de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano – 2016.



**Fuente:** Elaboración Propia

## ANEXOS 2

**SUGERENCIAS MÁS RELEVANTES DE LOS PACIENTES:**

- Aumento de los sillones para mejora de la atención y menos tiempo de espera.
- Más apoyo del docente hacia el alumno durante la atención.
- Más docentes para apoyar durante el tratamiento a los pacientes.
- Menos tiempo de espera para la atención.
- Mejora de los equipos.
- Más docentes para el apoyo de los alumnos.

ANEXOS 3

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA**

**SERVQHOS modificado**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO, PUNO 2016.”

La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por el investigador y también servirán para mejorar los servicios que brinda la Clínica Odontológica. Basándose en su experiencia, responda si la calidad de la atención que le han proporcionado en la Clínica Odontológica *ha sido mejor o peor de los que usted esperaba*.

Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Por favor responda las siguientes casillas

Edad:  años

Hombre

Mujer

Distrito :

**Ocupación:**

Ama de casa

Estudiante

Empleado estatal

Empleado particular

Trabajador independiente

Desempleado

Jubilado

**Grado de Instrucción**

Ninguno

Primaria

Secundaria

Superior

La calidad de la asistencia prestada en la Clínica Odontológica ha sido				
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

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

Marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión

**Indique su nivel de satisfacción global con respecto a la atención recibida en la Clínica Odontológica**

Muy satisfecho       Satisfecho       Ni satisfecho / ni insatisfecho

Insatisfecho       Muy insatisfecho

**Recomendaría esta clínica a otras personas**

Sin dudarlo       Tengo dudas       Nunca

**Conoce el nombre del operador (doctor) que lo atiende habitualmente**

Si       No

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

Altos       Razonables       Bajos

**Utilice este espacio si desea hacernos llegar alguna sugerencia**

## ANEXOS 4

SOLICITO: **PERMISO PARA  
PROYECTO EJECUTAR  
DE INVESTIGACIÓN**



**SEÑORITA DIRECTORA DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO.**

Yo, **ZULMA KARINA TINTAYA  
VELASQUEZ**, estudiante de la facultad  
de Ciencias de la Salud, Escuela  
Profesional de Odontología, identificado  
con DNI N° 71046676, código 104970,  
domiciliado en el Av. Integración Mz: Z  
Lote: 5 de la ciudad de Puno, me  
presento ante usted y digo:

Que, desarrollando mi proyecto de investigación **"FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS  
QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL  
ALTIPLANO, PUNO 2016"**, siendo necesario tener acceso a la Clínica Odontológica, que  
usted dirige, solicito a usted darme las facilidades y el permiso para ejecutar el  
mencionado proyecto.

**POR LO EXPUESTO**

Ruego a usted Señora Directora acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

Puno, 12 de Enero del 2017



**ZULMA KARINA TINTAYA VELASQUEZ**

DNI N° 71046676