

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA DE GERENCIA EN SALUD



**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL
SERVICIO DE ESTOMATOLOGIA ENTRE PACIENTES QUE
ACUDEN A CLÍNICAS ESTOMATOLOGICAS ESPECIALIZADAS
DE AREQUIPA Y JULIACA. AREQUIPA 2013.**

**TESIS PRESENTADA POR EL
BACHILLER:**

ALEJANDRO LEÓN CARRIÓN

**PARA OPTAR EL GRADO DE
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD**

AREQUIPA-PERÚ
2013



*A la memoria de mi padre Wilfredo León
Torreblanca.*



“Lidérame, sígueme... o quítate de mi camino.”

George Patton

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	5
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPITULO ÚNICO: RESULTADOS.....	9
1. EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CLÍNICASESTOMATOLÓGICAS EN JULIACA.....	10
2. EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CLINICAS ESTOMATOLOGICAS EN AREQUIPA	13
3. COMPARACIONES DE LAEXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CLÍNICASESTOMATOLÓGICAS EN JULIACA Y AREQUIPA.....	36
CONCLUSIONES	41
PROPUESTA.....	43
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	
ANEXO 1 Proyecto de investigación.....	48
ANEXO 2 Matriz de sistematización.....	86

RESUMEN

En las ciudades de Arequipa y Juliaca existen clínicas que cuentan con servicios especializados de Estomatología, que están constituidas como empresas; unas más que otras son conscientes de la necesidad de competir con calidad y admiten la importancia de someterse a la mejora continua.

Esta investigación tuvo como objetivo el conocer las expectativas y necesidades de los pacientes que acuden a un servicio de Estomatología en las ciudades de Arequipa y Juliaca para luego compararlas.

El servicio estomatológico se divide en cuatro indicadores o dimensiones; equipo humano, instalaciones físicas, trato personal y producto final y cada uno de estos indicadores a la vez se divide en subindicadores.

La investigación fue realizada durante los meses del año 2009, la técnica a utilizarse fue la del cuestionario estructurado que buscaba saber cuáles eran las áreas del servicio estomatológico sobre las que había mayor expectativa por parte de los pacientes, los pacientes que acudían a las diferentes clínicas debían llenar una encuesta en la cual estaban mencionados los cuatro indicadores o dimensiones y subindicadores del servicio estomatológico, a las que el entrevistado debía otorgarles un orden numérico según su necesidad y expectativa. El orden numérico otorgado al grupo de indicadores y diferentes subindicadores dará a conocer sobre qué elementos están volcadas las expectativas del cliente-paciente prioritariamente; resultados que finalmente se compararon entre un grupo y otro.

Las edades de las personas que conforman la muestra oscilan entre los 16 y 55 años, el total de la muestra fue de 100 personas distribuida equitativamente entre ambos sexos.

Debido a que las expectativas del paciente se producen según la influencia de las comunicaciones interpersonales, las necesidades individuales, las experiencias pasadas y las comunicaciones externas en un determinado medio geográfico y social, las expectativas de los grupos de Arequipa y Juliaca fueron diferentes determinándose que dentro de las cuatro dimensiones para Arequipa la más importante fue el trato personal y

para Juliaca el resultado o producto final. Aun así se encontraron coincidencias entre las expectativas de ambas poblaciones, como las que colocaron en segundo orden al equipo humano.

Al evaluar las expectativas por los elementos que constituyen la dimensión del equipo humano; resulta que en Juliaca lo académico y la puntualidad son lo más importante y en Arequipa lo académico y la limpieza.

Al evaluar los elementos que constituyen la dimensión de las instalaciones físicas; resulta que en Juliaca la tecnología y la limpieza son lo más importante al igual que en Arequipa además ambas poblaciones coinciden también en poner al acceso en quinto lugar.

Al evaluar los elementos que constituyen la dimensión del trato personal; resulta que en Juliaca la información es lo más importante y en Arequipa la integralidad del trato es lo más importante, en esta dimensión no existen coincidencias en sus preferencias.

Al evaluar los elementos que constituyen la dimensión del producto final resulta que en Juliaca la garantía es lo más importante al igual que en Arequipa, no habiendo coincidencia en los demás aspectos.

Palabras clave: Calidad en estomatología, mejora continua en odontología, expectativas sobre el servicio estomatológico, dimensiones del servicio odontológico.

ABSTRACT

In the cities of Arequipa and Juliaca there are clinics that have specialized dental services, which are constituted as companies, some more than others are aware of the need to compete with quality and recognize the importance of undergoing continuous improvement.

This study aimed to know the expectations and needs of patients attending a dental service in the cities of Arequipa and Juliaca and then compare them. Stomatological service is divided into four indicators or dimensions; staffs, physical facilities, personal and final product and each of these indicators in turn are divided into sub-indicators.

The research was conducted during 2009, the technique used was the structured questionnaire were seeking to know what your dental areas on which there was greater expectation on the part of patients, patients attending different clinics had to fill out a survey in which were mentioned the four dimensions and sub-indicators or your dental, to which the respondent must grant numerical order according to your need and expectation. The numerical order given to different group of indicators and sub-indicators will be released on what elements are focused client expectations priority patient, results finally compared between one group and another. The ages of the people that make up the sample between 16 and 55 years, the total sample of 100 people was equally distributed between the sexes. Because patient expectations are produced according to the influence of interpersonal communication, individual needs, past experiences and external communications in a particular geographical environment and social expectations of Arequipa and Juliaca groups differed determined that within of the four dimensions to Arequipa the most important was the personal and Juliaca the result or end product. Yet matches were found between the expectations of both populations, such as those placed second in team order.

In assessing expectations for the elements of the size of the team, it appears that in Juliaca academics and timeliness are the most important and academics Arequipa and cleaning.

In evaluating the elements of the dimension of the physical facilities is in Juliaca and cleaning technology are the most important as well Arequipa both populations also agree to put the fifth access.

In evaluating the elements of the dimension of personal treatment; Juliaca is that information is the most important and comprehensiveness of treatment Arequipa is the most important, in this dimension no match in their preferences.

In evaluating the elements of the dimension of the final product turns out that in Juliaca assurance is paramount as in Arequipa, having coincidence in other respects.

Keywords: Quality in stomatology, continuous improvement in dentistry, expectations about your dental, dental service dimensions.

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios es un hecho que no puede ser ignorado por ninguna empresa, la calidad es una cualidad que permite una posición preferente en el mercado y genera satisfacción en el cliente y en la empresa.

Es importante sensibilizarse frente a la necesidad de prestar calidad y conocer por dónde empezar su implementación y para ello se debe partir del conocimiento de los potenciales clientes, conocer sus preferencias y expectativas sobre los elementos que articulan un servicio.

La calidad puede jugar a favor o en contra y para que sea aliada es necesario hacerla parte; pues hoy en día la competencia es grande y para saber cómo implantar la calidad; antes es necesario conocer a los potenciales clientes ósea conocer el mercado para luego saber que ofertar y a la vez guiar los requerimientos de la demanda mediante la educación.

El presente trabajo se enfoca en el sector privado y permite conocer cuáles son las preferencias del paciente y sus expectativas sobre un esperado servicio estomatológico, ello permitirá adecuar el servicio a las diversas necesidades del paciente, que difieren de acuerdo a la sociedad en la que se desenvuelven.

En la primera parte se exponen resultados, conclusiones y una propuesta para la mejora de los indicadores y en la segunda parte se incluyen los anexos.

La satisfacción de las necesidades inmediatas del paciente, educarlo y tener propuestas de cómo mejorar el servicio, mediante la mejora de los procesos de atención es lo más importante.



CAPITULO ÚNICO

RESULTADOS

1. EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS DE AREQUIPA.

TABLA N° 01

DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS PACIENTES SEGÚN EDAD, SEXO Y OCUPACIÓN

CARACTERÍSTICAS PERSONALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad		
De 16 a 23 años	18	36%
De 24 a 31 años	14	28%
De 32 a 39 años	9	18%
De 40 a 47 años	6	12%
De 48 a 55 años	3	6%
Total	50	100%
Sexo		
Femenino	25	50%
Masculino	25	50%
Total	50	100%
Ocupación		
Estudiante	14	28%
Obrero	2	4%
Comerciante	6	12%
Técnico	6	12%
Profesional	18	36%
Miembro de la fuerza del orden	4	8%
Total	50	100%

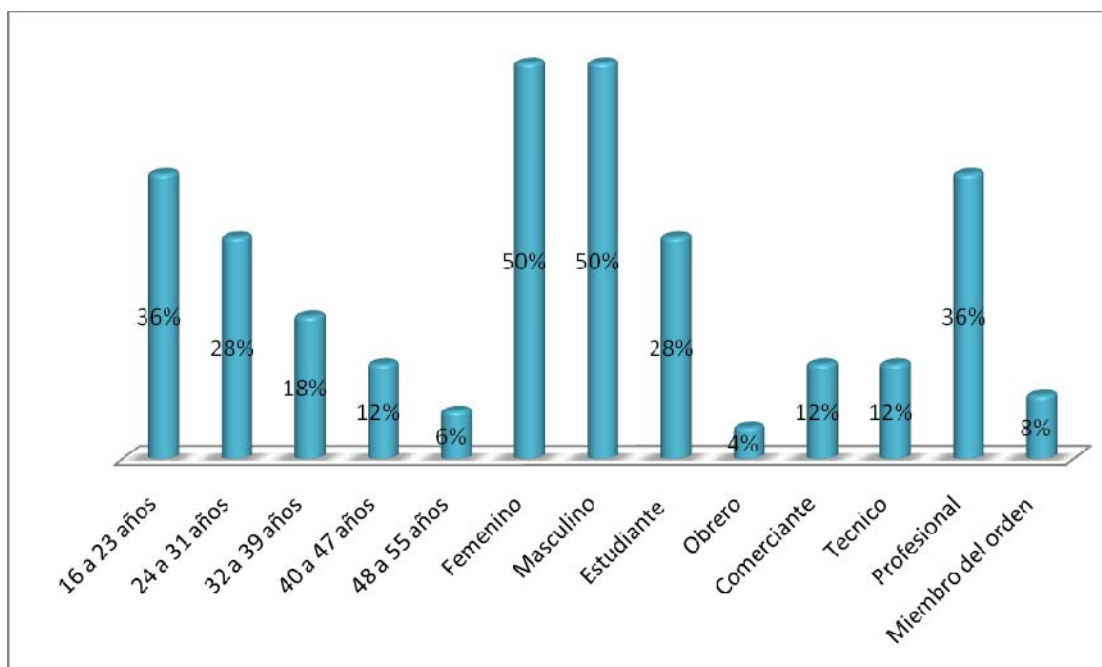
Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 01, expresa las características personales de los pacientes entrevistados que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Arequipa, de los cuales la edad más usual está comprendida entre 16 a 23 años el que representa al 36% de los encuestados, a su vez el 50% de ellos son del género masculino. También la ocupación más frecuente se encuentra en el grupo de profesionales que asciende al valor porcentual de 36%, correspondiendo el valor más infrecuente a la ocupación obrero representado por el 4%.



GRAFICO N° 1

**CARACTERISTICAS PERSONALES DE LOS PACIENTES SEGÚN EDAD,
SEXO Y OCUPACION.**



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

**2. EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LAS CLÍNICAS
ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA.**

TABLA N° 02

**DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS
PACIENTES SEGÚN EDAD, SEXO Y OCUPACIÓN**

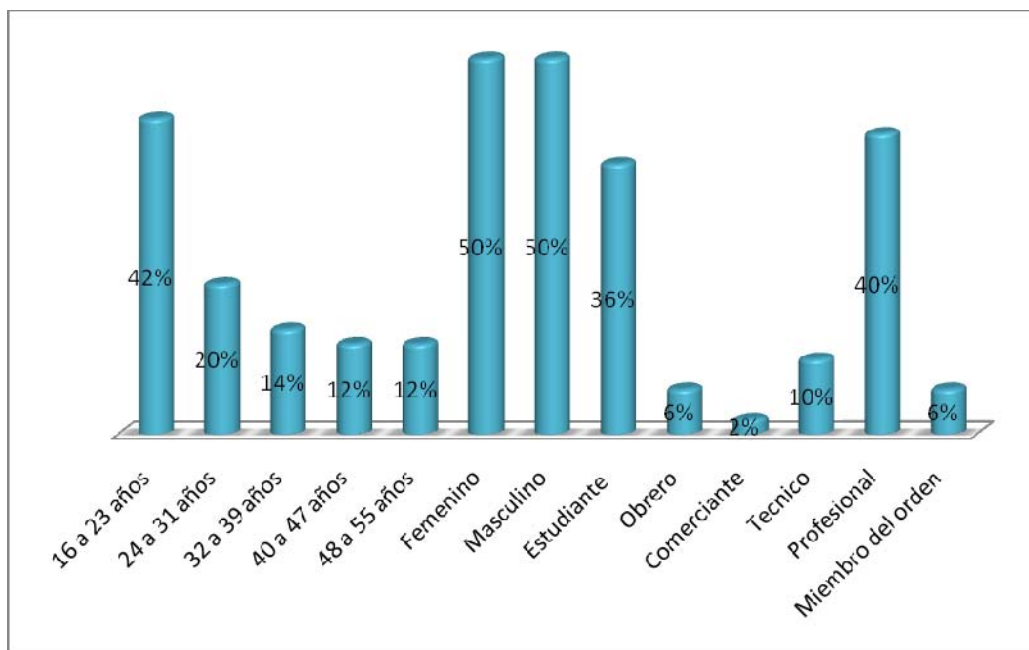
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Edad		
De 16 a 23 años	21	42%
De 24 a 31 años	10	20%
De 32 a 39 años	7	14%
de 40 a 47 años	6	12%
de 48 a 55 años	6	12%
Total	50	100%
Sexo		
Femenino	25	50%
Masculino	25	50%
Total	50	100%
Ocupación		
Estudiante	18	36%
Obrero	3	6%
Comerciante	1	2%
Técnico	5	10%
Profesional	20	40%
Miembro de la fuerza del orden	3	6%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 02, expresa las características personales de los pacientes entrevistados que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Juliaca, de los cuales la edad más usual está comprendida entre 16 a 23 años el que representa al 42% de los encuestados, a su vez el 50% de ellos son del género masculino. También la ocupación más frecuente se encuentra en el grupo de profesionales que asciende al valor porcentual de 40%, y solo el 2% corresponde a los usuarios con ocupación de comerciantes.



GRAFICO N° 02
CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LOS PACIENTES SEGÚN EDAD,
SEXO Y OCUPACIÓN.



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

TABLA N° 03

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS INDICADORES QUE CONFORMAN EL
SERVICIO ESTOMATOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

INDICADORES	IMPORTANCIA								Total	
	1°		2°		3°		4°			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Equipo Humano	13	26	19	38	12	24	6	12	50	100
Instalaciones Físicas	3	6	13	26	18	36	16	32	50	100
Trato Personal	22	44	15	30	13	26	0	0	50	100
Producto Final	12	24	3	6	7	14	28	56	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 03, indica las expectativas de los pacientes acerca de los indicadores que conforman el servicio estomatológico en las clínicas estomatológicas de la ciudad de Arequipa donde un 44% de los pacientes consideran como primera prioridad al trato personal; un 38% considera que el segundo lugar en expectativa es para el equipo humano; un 36% considera que el tercer lugar es para las instalaciones físicas, y finalmente un 56% considera que el cuarto lugar es para el producto final.

GRÁFICO N° 03

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS INDICADORES QUE CONFORMAN EL
SERVICIO ESTOMATOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

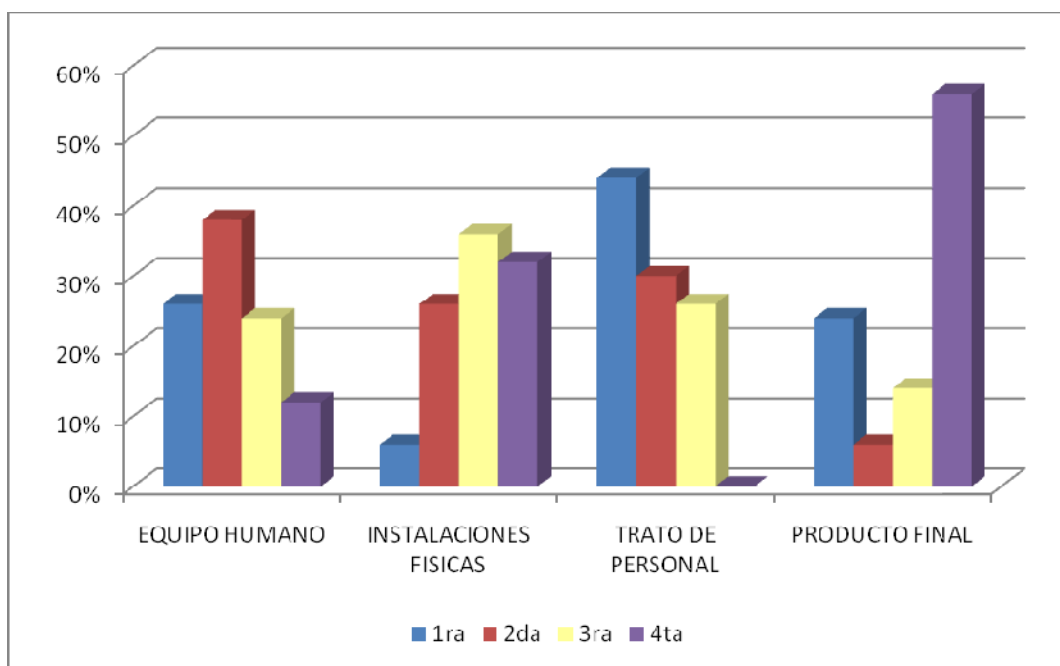


TABLA N° 04

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
EQUIPO HUMANO EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Académicas	23	46	18	36	6	12	3	6	50	100
Puntualidad	0	0	22	44	12	24	16	32	50	100
Limpieza	21	42	10	20	10	20	9	18	50	100
Imagen	6	12	0	0	22	44	22	44	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 04, indica las expectativas de los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Arequipa, acerca de sus expectativas sobre el equipo humano encargado de realizar el diagnóstico y tratamiento. Tal es así, que el primer lugar es para el atributo académico con un 46% de las preferencias. Las expectativas para el segundo lugar colocan en esta posición a la limpieza, seguido en tercer orden por la puntualidad y por último la imagen con un 44% de pacientes que considera que su lugar es el cuarto.

GRAFICO N° 04

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
EQUIPO HUMANO EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

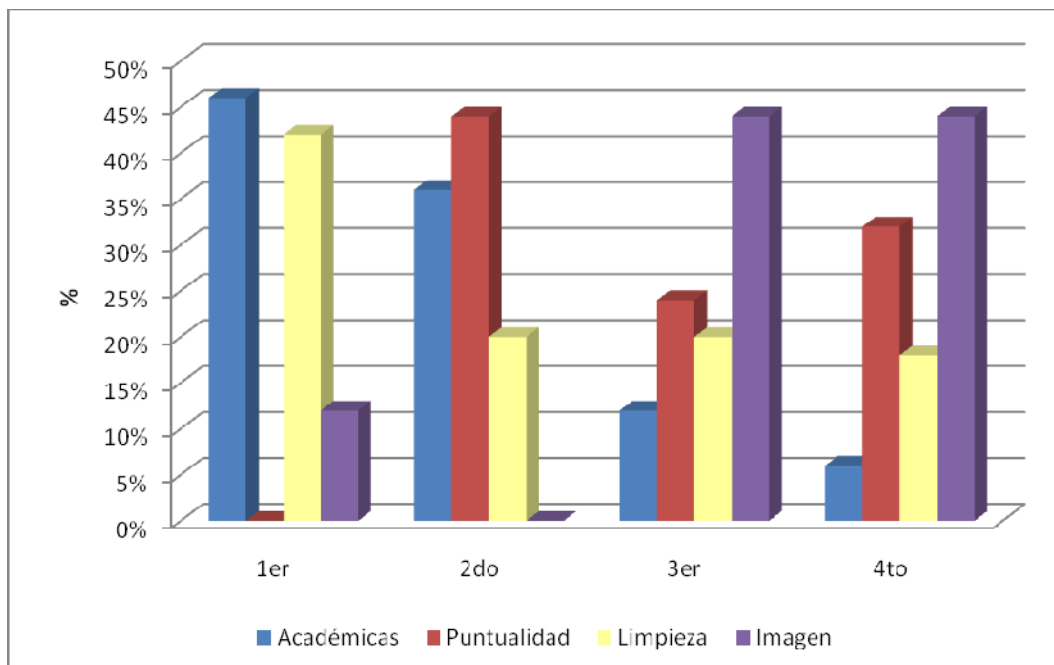


TABLA N° 05

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN LAS
INSTALACIONES FÍSICAS EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

Subindicadores	Importancia										Total	
	1er		2do		3er		4to		5to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tecnología	37	74	4	8	6	12	3	6	0	0	50	100
Limpieza	13	26	25	50	3	6	3	6	6	12	50	100
Confort	0	0	15	30	4	8	25	50	6	12	50	100
Ambientación	0	0	3	6	34	68	10	20	3	6	50	100
Acceso	0	0	3	6	3	6	9	18	35	70	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 05, indica las expectativas de los pacientes acerca de las instalaciones físicas de las clínicas estomatológicas de la ciudad de Arequipa. Donde la mayoría de estos pacientes considera a la tecnología como la más expectante en un 74%, el segundo lugar corresponde a la limpieza respaldada por un 50%. El tercer lugar corresponde a la ambientación con un 68%, el cuarto lugar corresponde al confort con un 50% y un 70% piensa que el acceso sería lo quinto más expectante.

GRAFICO N° 05

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN LAS
INSTALACIONES FÍSICAS EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

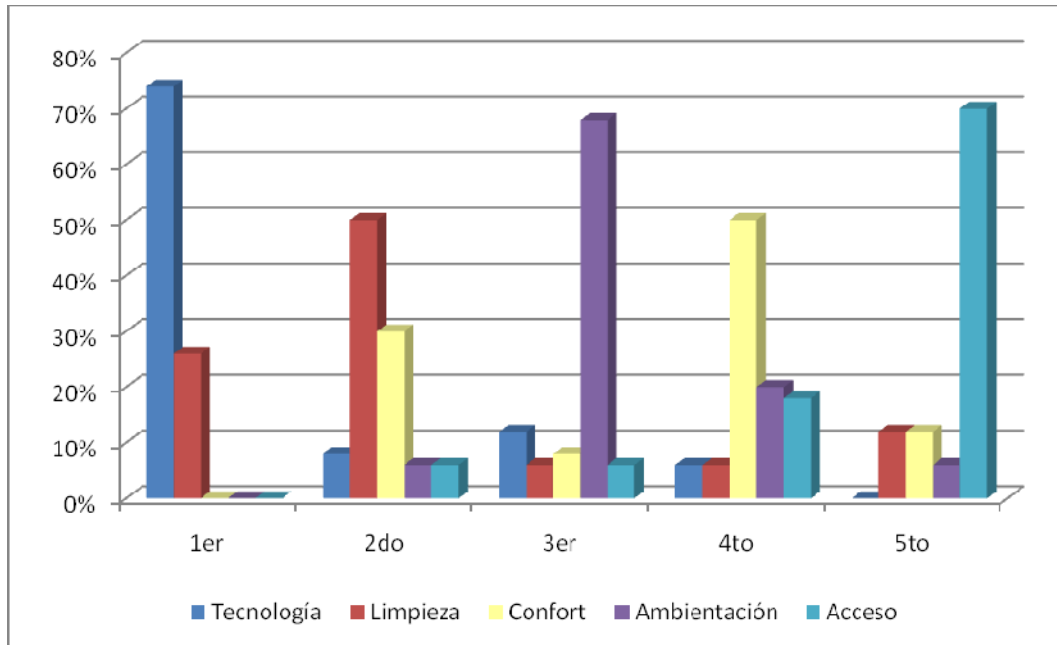


TABLA N° 06

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
TRATO PERSONAL EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Información	10	20	13	26	21	42	6	12	50	100
Personalización	9	18	12	24	11	22	18	36	50	100
Cordialidad	15	30	6	12	9	18	20	40	50	100
Integralidad	16	32	19	38	9	18	6	12	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 06, indica las expectativas de los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Arequipa, respecto al trato personal que esperan recibir. Tal es así que el primer lugar le corresponde a la integralidad del servicio con un 32%, el segundo lugar a la información con un 26%. En tanto que la personalización ocupa el tercer lugar con un 22% y la cuarta posición es ocupada por la cordialidad con un 40 %.

GRAFICO N° 06

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
TRATO PERSONAL EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

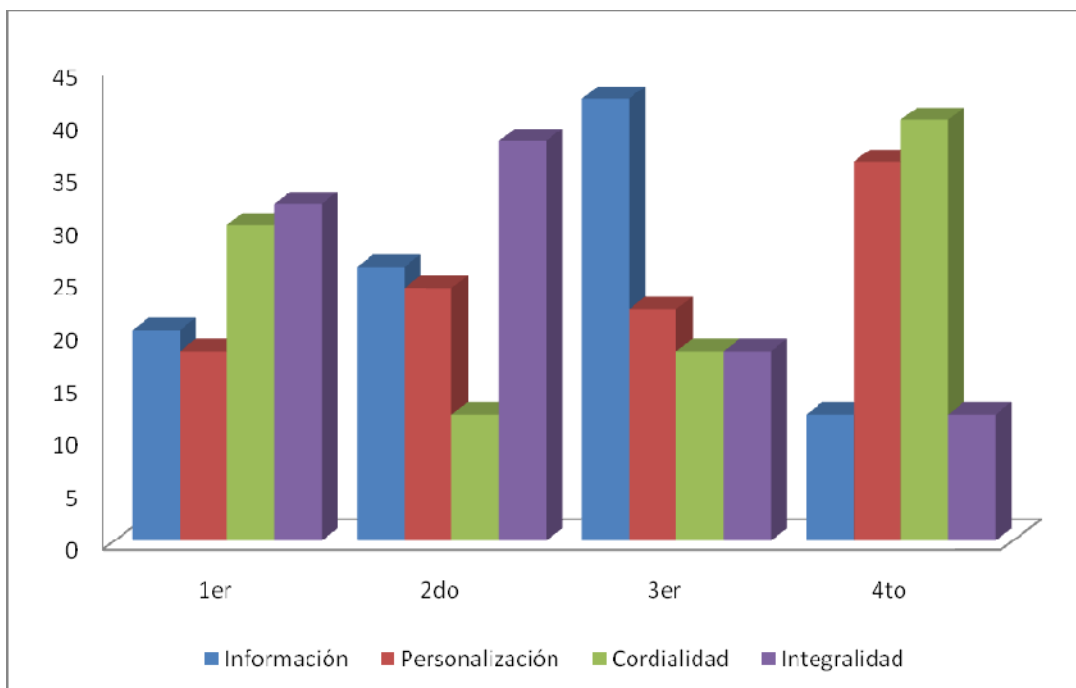


TABLA N° 07

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
PRODUCTO FINAL EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Garantía	25	50	16	32	6	12	3	6	50	100
Material	3	6	15	30	22	44	10	20	50	100
Molestias	10	20	6	12	12	24	22	44	50	100
Costos	12	24	13	26	10	20	15	30	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 07, indica las expectativas de los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Arequipa, respecto al producto final; cuyas categorías de evaluación según orden de importancia ponen en primer lugar a la garantía con un 50%, seguido de costos. En tanto que el material ocupa el tercer lugar con un 44% y las molestias ocupan el cuarto orden en expectativa con un 44%.

GRAFICO N° 07

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUB INDICADORES QUE CONFORMAN EL
PRODUCTO FINAL EN LAS CLÍNICAS DE AREQUIPA**

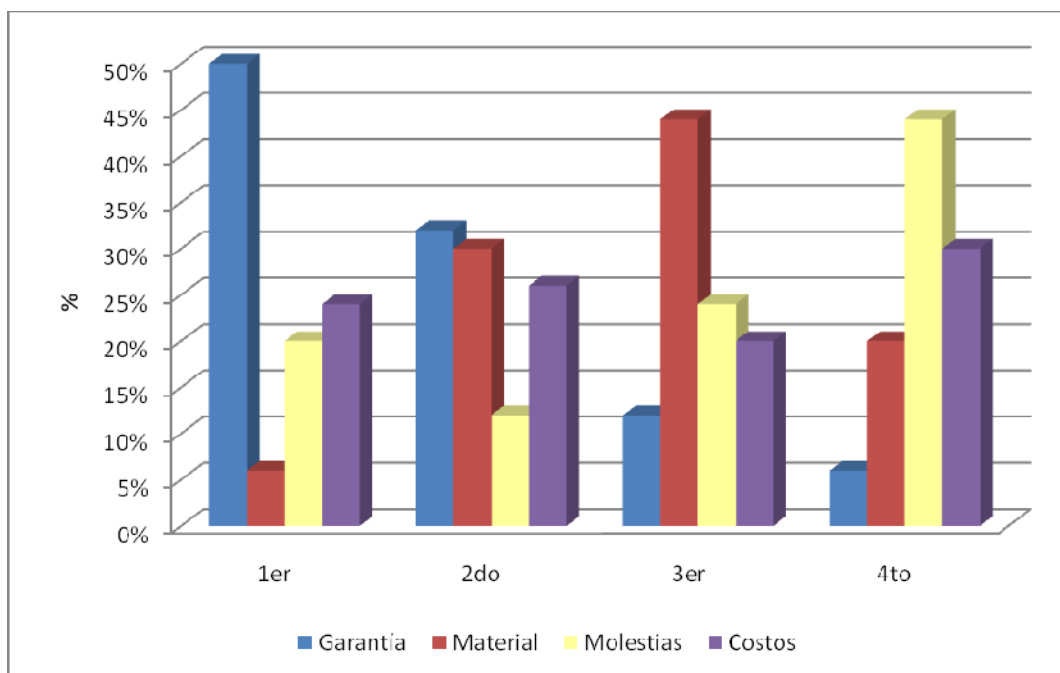


TABLA N° 08

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS INDICADORES QUE CONFORMAN EL
SERVICIO ESTOMATOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

INDICADORES	IMPORTANCIA								Total	
	1°		2°		3°		4°			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Equipo Humano	18	36	12	24	16	32	4	8	50	100
Instalaciones Físicas	2	4	10	20	10	20	28	56	50	100
Trato Personal	12	24	12	24	24	48	2	4	50	100
Producto Final	18	36	16	32	0	0	16	32	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 08, indica las expectativas de los pacientes acerca de los indicadores que conforman el servicio estomatológico en las clínicas estomatológicas de la ciudad de Juliaca, donde los pacientes consideran como primera prioridad según su expectativa al producto final con un puntaje de 36% y en segunda prioridad al equipo humano con un 24%; seguido del trato personal con un 48% y finalmente en cuarto lugar las instalaciones físicas con un 56%.

GRÁFICO N° 08

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS INDICADORES QUE CONFORMAN EL
SERVICIO ESTOMATOLÓGICO EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

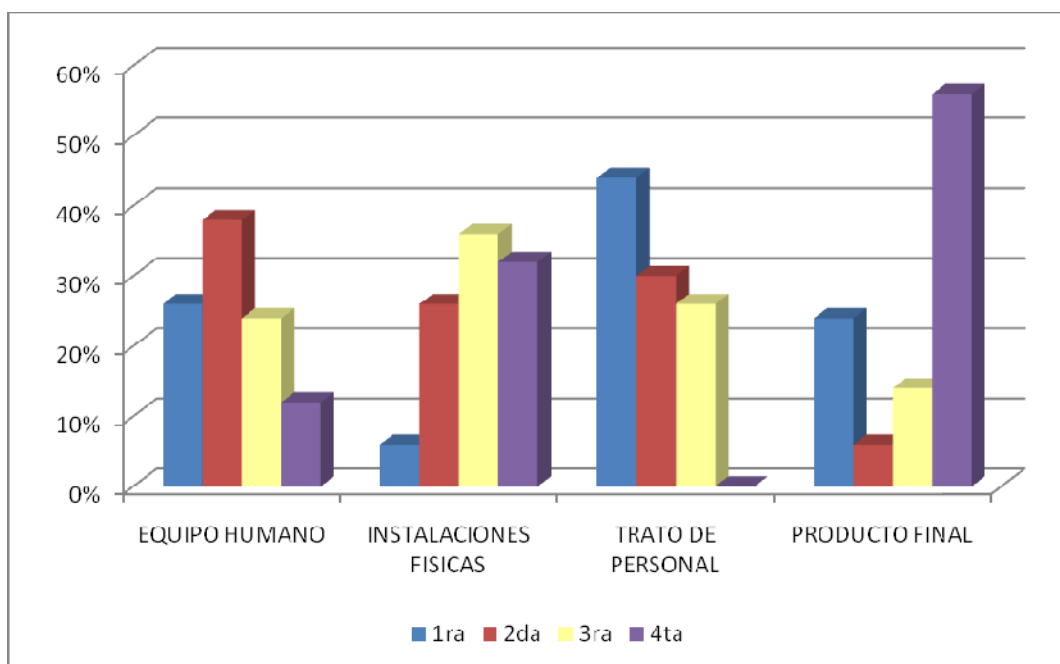


TABLA N° 09

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
EQUIPO HUMANO EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

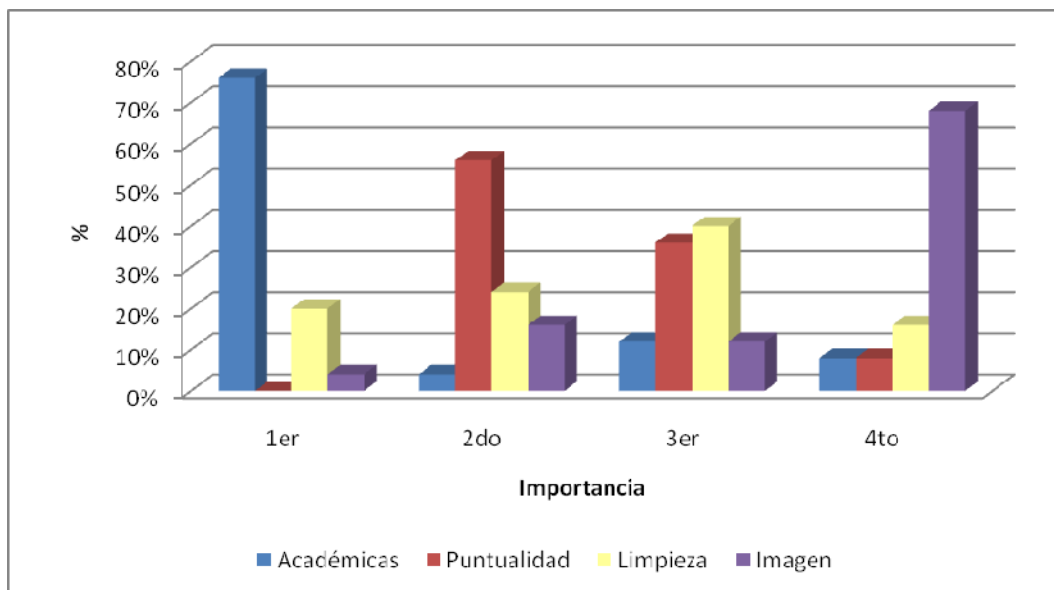
Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Académicas	38	76	2	4	6	12	4	8	50	100
Puntualidad	0	0	28	56	18	36	4	8	50	100
Limpieza	10	20	12	24	20	40	8	16	50	100
Imagen	2	4	8	16	6	12	34	68	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 09, indica las expectativas de los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Juliaca, acerca del equipo humano encargado de realizar el diagnóstico y tratamiento. Tal es así que, los pacientes otorgan como primera prioridad en importancia al atributo académico avalado por un 76% de las preferencias. En segundo lugar de expectativa se considera la puntualidad con un 56%, seguido en tercer orden por la limpieza con un 40% y por último la imagen del profesional con un puntaje de 68%.

GRAFICO N° 09

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
EQUIPO HUMANO EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**



Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

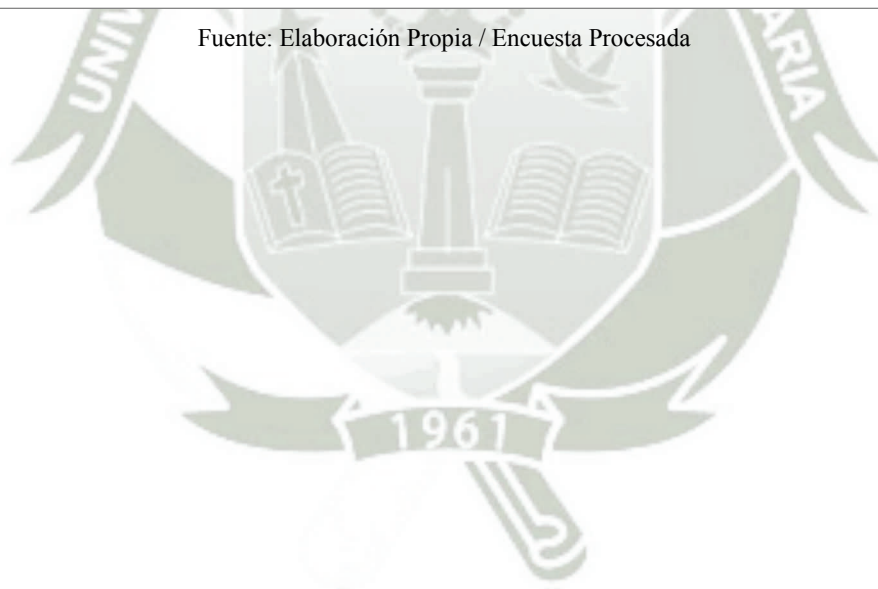


TABLA N° 10

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN LAS
INSTALACIONES FÍSICAS EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

Subindicadores	Importancia										Total	
	1er		2do		3er		4to		5to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tecnología	26	52	12	24	8	16	4	8	0	0	50	100
Limpieza	14	28	24	48	4	8	8	16	0	0	50	100
Confort	6	12	8	16	20	40	12	24	4	8	50	100
Ambientación	2	4	4	8	10	20	20	40	14	28	50	100
Acceso	2	4	2	4	8	16	6	12	32	64	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

Respecto a la tabla N° 10, ella indica las expectativas de los pacientes acerca de las instalaciones físicas de las clínicas estomatológicas de la ciudad de Juliaca. Donde la mayoría de estos pacientes vuelca sus expectativas sobre la tecnología con un 52% que la ubica en el primer lugar, seguida por la limpieza, que está respaldada en el segundo lugar por un 48%. Como tercera prioridad, los pacientes refieren al confort con un 40%. Mientras que la ambientación se encuentra en cuarto lugar con un 40% y el acceso en quinto orden respectivamente con un 64%.

GRAFICO N° 10

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN LAS
INSTALACIONES FÍSICAS EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

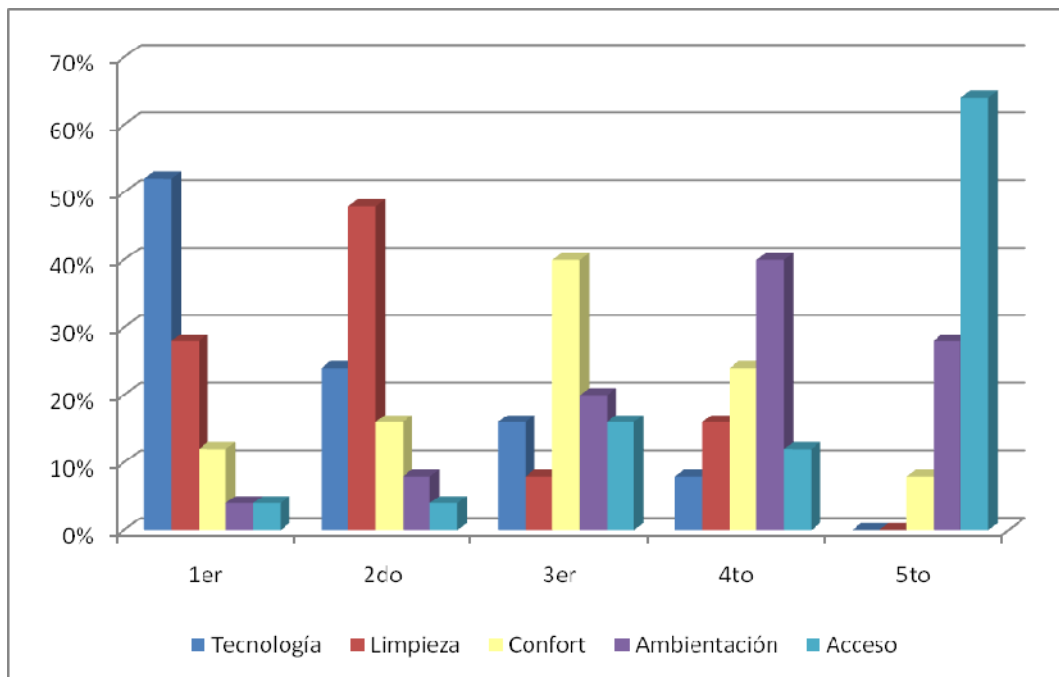


TABLA N° 11

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
TRATO PERSONAL EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Información	26	52	8	16	10	20	6	12	50	100
Personalización	10	20	24	48	4	8	12	24	50	100
Cordialidad	8	16	6	12	22	44	14	28	50	100
Integralidad	6	12	12	24	14	28	18	36	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 11, indica las expectativas de los pacientes que acuden a clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Juliaca, respecto al trato personal que se les brinda. Tal es así que, el primer lugar en importancia corresponde a la información con un 52%, seguido de la personalización del trato respaldada por un 48%. En tanto que la cordialidad ocupa el tercer lugar con un 44% y finalmente la integralidad ocupa el cuarto orden en expectativa con un 36%.

GRAFICO N° 11

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
TRATO PERSONAL EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

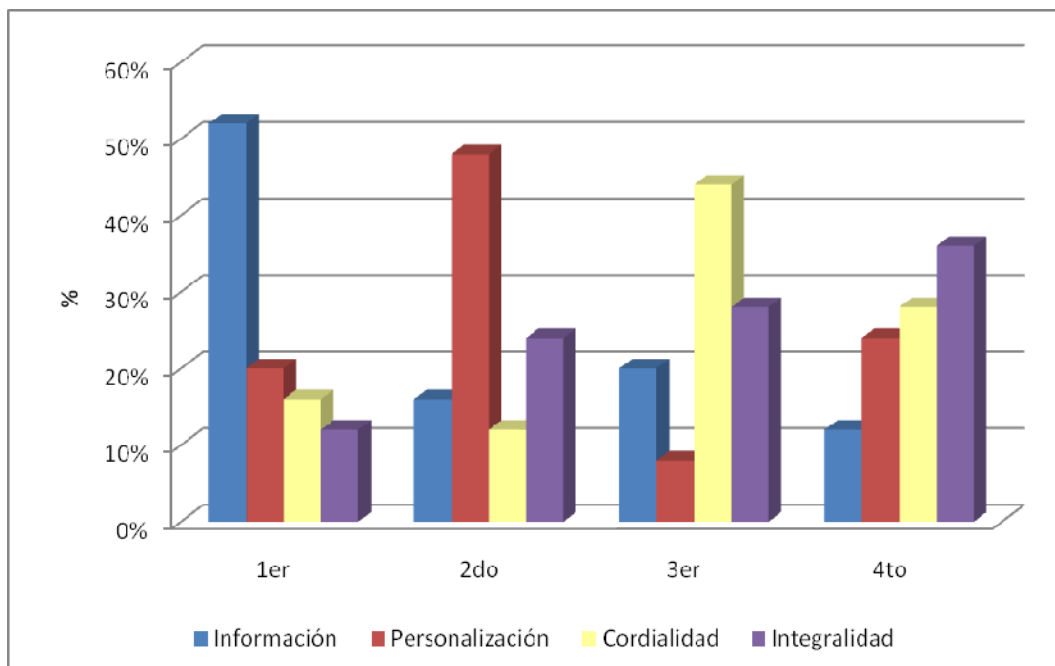


TABLA N° 12

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
PRODUCTO FINAL EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

Subindicadores	Importancia								Total	
	1er		2do		3er		4to			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Garantía	32	64	10	20	2	4	6	12	50	100
Material	10	20	20	40	18	36	2	4	50	100
Molestias	4	8	12	24	18	36	16	32	50	100
Costos	4	8	8	16	12	24	26	52	50	100

Fuente: Elaboración Propia / Encuesta Procesada

La tabla N° 12, indica las expectativas de los pacientes que acuden a clínicas estomatológicas especializadas de la ciudad de Juliaca, respecto al producto final; cuyas categorías de evaluación corresponden a la garantía, material, molestias y costos; todos ellos incurridos durante el tratamiento. Tal es así que, el 64% de las preferencias colocan a la garantía en primer lugar; el 40% de las preferencias coloca a los materiales como indicador segundo más esperado. En tanto que las molestias y los costos ocupan el tercer y cuarto orden en importancia con valores de 36% y 52%.

GRAFICO N° 12

**EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL
PRODUCTO FINAL EN LAS CLÍNICAS DE JULIACA**

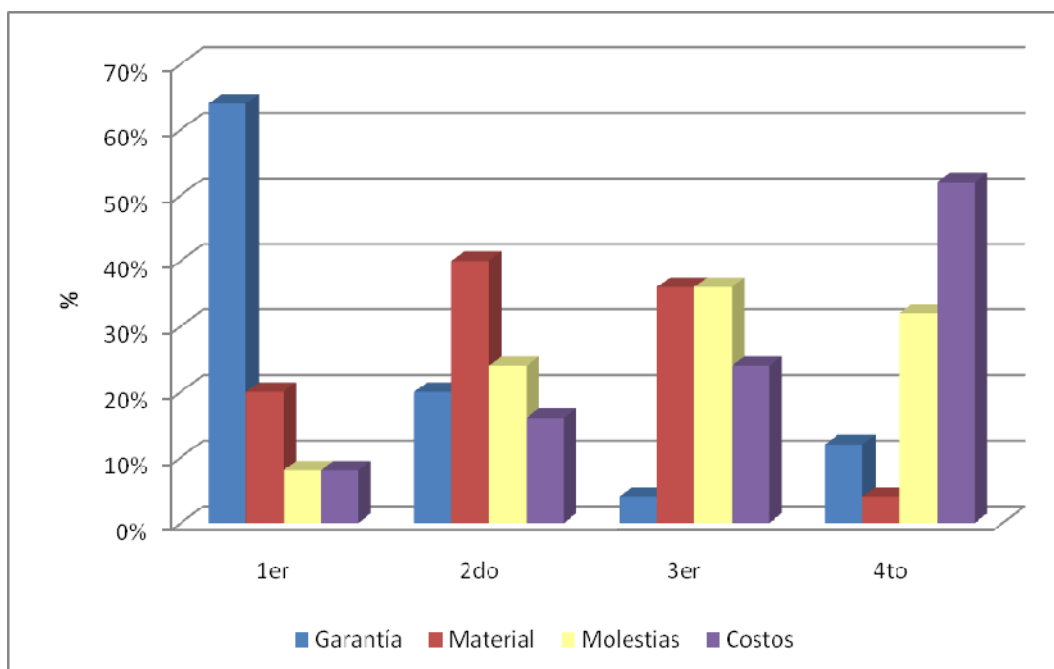


TABLA N° 13

3.-COMPARACIONES DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS EN JULIACA Y AREQUIPA.

EXPECTATIVA SOBRE LOS INDICADORES QUE CONFORMAN EL SERVICIO ESTOMATOLÓGICO ENTRE LAS CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA Y AREQUIPA.

INDICADORES	IMPORTANCIA															
	1°				2°				3°				4°			
	Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Equipo Humano	18	36	13	26	12	24	19	38	16	32	12	24	4	8	6	12
Instalaciones Físicas	2	4	3	6	10	20	13	26	10	20	18	36	28	56	16	32
Trato Personal	12	24	22	44	12	24	15	30	24	48	13	26	2	4	0	0
Producto Final	18	36	12	24	16	32	3	6	0	0	7	14	16	32	28	56

$X_A = 21,75$ $X_J = 21,50$ $T_{tab} = 1,943$

$S_A = 3,897$ $S_J = 4,769$ $T_{cal} = 0,081$

H_0 : Ambos grupos presentan promedio similar respecto a las expectativas sobre los indicadores que conforman el servicio Estomatológico.

TABLA N° 14

**EXPECTATIVA SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL EQUIPO HUMANO ENTRE CLÍNICAS
ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA Y AREQUIPA**

SUBINDICADORES	IMPORTANCIA															
	1°				2°				3°				4°			
	Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Académico	38	76	23	46	2	4	18	36	6	12	6	12	4	8	3	6
Puntualidad	0	0	0	0	28	56	22	44	18	36	12	24	4	8	16	32
Limpieza	10	20	21	42	12	24	10	20	20	40	10	20	8	16	9	18
Imagen	2	4	6	12	8	16	0	0	6	12	22	44	34	68	22	44

$X_A = 22,25$ $X_J = 30$ $T_{tab} = 1,943$

$S_A = 0,433$ $S_J = 6,782$ $T_{cal} = 2,281$

H₁: Los grupos presentan diferencias en sus promedios respecto a las expectativas sobre los subindicadores que conforman el equipo humano.

TABLA N° 15

EXPECTATIVA SOBRESOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN LAS INSTALACIONES FÍSICAS ENTRE CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA Y AREQUIPA

SUBINDICADORES	IMPORTANCIA																			
	1°				2°				3°				4°				5°			
	Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tecnología	26	52	37	74	12	24	4	8	8	16	6	12	4	8	3	6	0	0	0	0
Limpieza	14	28	13	26	24	48	25	50	4	8	3	6	8	16	3	6	0	0	6	12
Confort	6	12	0	0	8	16	15	30	20	40	4	8	12	24	23	50	4	8	6	12
Ambientación	2	4	0	0	4	8	3	6	10	20	34	68	20	40	10	20	14	28	8	6
Acceso	2	4	0	0	2	4	3	6	8	16	3	6	6	12	9	18	32	64	35	70

$X_A = 30,8$ $X_J = 24,4$ $T_{tab} = 1,860$

$S_A = 4,959$ $S_J = 4,454$ $T_{cal} = 2,147$

H₁: Los grupos presentan diferencias en sus promedios respecto a las expectativas sobre los subindicadores que conforman las instalaciones físicas.

TABLA N° 16

EXPECTATIVA SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL TRATO PERSONAL ENTRE CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA Y AREQUIPA

SUBINDICADORES	IMPORTANCIA															
	1°				2°				3°				4°			
	Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Información	26	52	10	20	8	16	13	26	10	20	21	42	6	12	6	12
Personalización	10	20	9	18	24	48	12	24	4	8	11	22	12	24	18	36
Cordialidad	8	16	15	30	6	12	6	12	22	44	9	18	14	28	20	40
Integralidad	6	12	16	32	12	24	19	38	14	28	9	18	18	36	6	12

$X_A = 19$ $X_J = 22,50$ $T_{tab} = 1,943$

$S_A = 1,871$ $S_J = 2,958$ $T_{cal} = 2,001$

H₁: Los grupos presentan diferencias en sus promedios respecto a las expectativas sobre los subindicadores que conforman el trato personal.

TABLA N° 17

EXPECTATIVAS SOBRE LOS SUBINDICADORES QUE CONFORMAN EL PRODUCTO FINAL ENTRE CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS DE JULIACA Y AREQUIPA

SUBINDICADORES	IMPORTANCIA															
	1°				2°				3°				4°			
	Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa		Juliaca		Arequipa	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Garantía	32	64	25	50	10	20	16	32	2	4	6	12	6	12	3	6
Material	10	20	3	6	20	40	15	30	18	36	22	44	2	4	10	20
Molestias	4	8	10	20	12	24	6	12	18	36	12	24	16	32	22	44
Costos	4	8	12	24	8	16	13	26	12	24	10	20	26	52	15	30

$X_A = 21,25$ $X_J = 24$ $T_{tab} = 1,943$

$S_A = 3,269$ $S_J = 5,477$ $T_{cal} = 0,869$

H_0 : Ambos grupos presentan promedio similar respecto a las expectativas sobre los subindicadores que conforman el producto final.

CONCLUSIONES

Primera: A nivel de las cuatro dimensiones que conforman el servicio estomatológico la más importante para la muestra de Arequipa es el Trato personal, seguido del Equipo humano, las Instalaciones físicas y finalmente el Producto o resultado final.

En lo referente al Trato personal lo más esperado es la Integralidad, seguido de la Información, luego la Personalización y finalmente la Cordialidad; en lo referente al Equipo humano lo Académico es lo primero, seguido de la Limpieza, Puntualidad e Imagen; en lo referente a las Instalaciones físicas lo primero es la Tecnología, seguido de la Limpieza, Ambientación, Confort y Acceso; en lo referente al producto final lo primero es la Garantía, seguido de los Costos, Material y Molestias.

Segunda: A nivel de las cuatro dimensiones que conforman el servicio estomatológico la más importante para la muestra de Juliaca es el Producto final, seguido del Equipo humano, el Trato personal y finalmente las Instalaciones físicas.

En lo referente al Producto final lo más esperado es la Garantía, seguido del Material, Molestias y Costos; en lo referente al Equipo humano lo Académico es lo primero, seguido de la Puntualidad, limpieza e Imagen; en lo referente al Trato personal lo primero es la Información, seguido de la Personalización, Cordialidad e Integralidad; en lo referente a las instalaciones físicas lo primero es la Tecnología, seguido de la Limpieza, Confort, Ambientación y Acceso.

Tercera: A nivel de las cuatro dimensiones del servicio estomatológico las muestras de Arequipa y Juliaca coinciden en poner al equipo humano en segunda prioridad; una diferencia que remarcar es que para Arequipa se encuentra en primer orden prioritario el Trato personal y para Juliaca el Producto o resultado final.

En cuanto al Equipo humano las dos poblaciones coinciden en poner lo Académico y la Imagen en primer y cuarto orden de prioridad, en cuanto a las Instalaciones físicas Tecnología y Limpieza coinciden en ocupar el primer y segundo lugar además de coincidir en poner al acceso en quinto lugar, en lo referente al Trato personal no existen coincidencias en Juliaca se pone en primer lugar a la Información y en Arequipa a la Integralidad; en lo que respecta al producto final ambas poblaciones coinciden en darle el primer lugar a la Garantía.

Cuarta: Las comunicaciones interpersonales, las necesidades individuales, las experiencias y las influencias del medio externo todo en un determinado medio geográfico y social hacen del poblador juliaqueño y arequipeño dos entes diferentes que a la vez encuentran en sus necesidades y expectativas prioritarias, algunas coincidencias; como el poner al elemento humano y su preparación académica en una posición expectante como parte del servicio estomatológico; lo mismo que en instalaciones físicas a la Tecnología, como también en el producto final a la garantía que respalda la inversión en tiempo y dinero por parte del paciente; a pesar de haber colocado las diversas características en orden semejante la contundencia dada por la cantidad de personas que las colocan en las diferentes posiciones son diferentes en una muestra que en otra.

PROPUESTA PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA EN LAS CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS ESPECIALIZADAS DE AREQUIPA Y JULIACA.

Características del sistema actual

Los servicios estomatológicos, hoy en día no satisfacen las expectativas y necesidades de los pacientes en su gran mayoría ; estas expectativas casi siempre son mayores a la percepción que el paciente tiene del servicio recibido y esto sucede en las diferentes dimensiones del servicio; Es más importante para el grupo de Juliaca el producto final, sobre todo el paciente tiene puestas sus expectativas en que el servicio le ofrezca una garantía sobre la calidad del material que se usó para el tratamiento, también el paciente necesita que las molestias después del tratamiento sean mínimas para poder reincorporarse a sus labores diarias. El equipo humano es lo segundo más importante para el grupo de Juliaca y dentro de esta dimensión el aspecto académico es una gran preocupación debido a la existencia de falsos profesionales y profesionales sin la capacitación y estudios de post grado que los habiliten a abordar la solución de problemas complejos; en lo que le toca a instalaciones físicas la tecnología moderna genera gran expectativa en el grupo de Juliaca; recibir información sobre el tratamiento que se recibe y que este sea personalizado es una necesidad para el grupo de Juliaca.

En Arequipa es más importante y necesario recibir un buen trato personal por parte del profesional sobre todo un trato integral, bien informado y personalizado; el equipo humano es lo segundo más importante y dentro de esta dimensión el aspecto académico; las instalaciones físicas son lo tercero más importante y necesario para el grupo de Arequipa y aquí la tecnología y la limpieza de las áreas de trabajo son lo más esperado, finalmente el producto; y para el grupo de Arequipa es más importante en esta dimensión la garantía que te brinda el servicio y el valor que por él se paga denominado costo.

Actividades

- Capacitación al gerente, personal profesional y técnico sobre la importancia de brindar calidad en los servicios.
- Promover cultura de calidad y mejora continua en todo el personal

Financiamiento

4% de los presupuestos

PROPUESTA PARA CADA UNA DE LAS DIMENSIONES Y LOS ELEMENTOS QUE LA CONSTITUYEN

Las cuatro dimensiones son importantes para poder brindar un Servicio Estomatológico de calidad y sobre todo es importante que la implementación de la calidad descansa sobre el factor humano, el que debe ser nutrido con ética, conocimiento científico y de mercado.

Indicador	Proceso	Responsable	Costo
Equipo humano			
Académico	Exponer sobre temas de actualidad en Estomatología. Asistir a curso anual sobre la especialidad en que el personal se desenvuelve.	Gerente Cirujano dentista	Financiado por la empresa y el profesional.
Puntualidad	Planificar, organizar y coordinar sobre los tiempos.	Gerente	Financiado por la empresa
Limpieza	Elaborar protocolos de limpieza	Gerente Cirujano dentista	Financiado por la empresa
Instalaciones físicas			
Tecnología	Compra anual de materiales, equipo e instrumental de vanguardia.	Gerente	Financiado por la empresa.
Limpieza	Capacitación al personal y pacientes en bioseguridad	Gerente Personal asistencial	Financiado por la empresa
Trato personal			
Información	Informar de los procedimientos que engloba cada tratamiento a efectuarse.	Cirujano dentista	Financiado por la empresa
Integralidad	Capacitación al personal sobre conocimiento integral del ser humano.	Cirujano dentista	Financiado por la empresa
Personalización	Personalizar el trato hacia todos, sobre todo horarios de atención.	Gerente	Financiado por la empresa
Producto final			
Garantía	Otorgar certificado de garantía por la calidad de nuestros tratamientos.	Gerente	Financiado por la empresa
Materiales	Informar con videos y material educativo sobre los productos de mejor calidad	Gerente	Financiado por la empresa
Costos	Establecer costos que cumplan con el paciente y la empresa.	Gerente	Financiado por la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

1. AYALA VILLEGAS S. (2006) Administración de recursos humanos. 1ra edición Argentina. Editorial libros Tauro.
2. DORLAND (2003) Diccionario Medico Ilustrado de Bolsillo McGraw-Hill.
3. EVANS J. & WILLIAM L. (2008) Administración y Control de la Calidad. 7ma edición México Cengage Learning, inc.
4. HARRINGTON J. (2001) Administración Total del Mejoramiento Continuo. 7ma edición USA McGraw Hill.
5. HIDALGO A. & DEL LLANO J. (2007) Recursos humanos para la salud, suficiencia, adecuación y mejora. Barcelona España. Masson SA.
6. MARTINEZ M. (2003) La gestión empresarial equilibrando objetivos y valores. 1ra edición España. Editorial Días de Santos.
7. OTERO J. (2008) Administración en Odontología. Michigan. Talleres gráficos C & D.
8. PAREDES J. (2006) Manual para la Investigación Científica. 6ta edición Arequipa.
9. PONTON G. & GALAN R. (2006) Garantía de Calidad en Salud. España. Editorial Médica Panamericana SA.
10. PUCHOL L. (2007) Dirección y gestión de recursos humanos. 7ma edición España. Ediciones días de santos.
11. TOVAR A. & MOTTA A. (2007) Un Modelo de administración por Procesos 1ra edición México.

HEMEROGRAFIA

1. STEPHEN J. PERKINS & GEOFF WHITE (July 2010) modernizing pays in the UK public services: trends and implications. Human Resource Management Journal. Volume 20, Issue 3, Pages: 244–257.
2. OTERO, J. Economía: Liderazgo y Salud. Revista de la Confederación Odontológica Regional Angina. Año 1, N° 1, Lima, Mayo 19-22

INTERNET

1. Gaceta dental (2013 junio 10)Gaceta Dental, Recuperado el 10 de junio del 2013 de <http://www.gacetadental.com/noticia/11119/ACTUALIDAD/Uno-de-cada-tres-dentistas-licenciados-entre-2010-y-2012-esta-en-paro-o-no-ejerce-su-profesion-en-Espana.html>
2. La casa de la calidad (2013) Parasuraman, Recuperado el 29 de junio del 2013de <http://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>
3. Odontomarketing (2011) Costos en Odontología, Recuperado el 09 de junio del 2013 de <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>
4. Wikipedia (2013, mayo 09) Garantía de servicios, Recuperado el 09 de junio del 2013 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Garant%C3%ada>
5. Wikipedia (2013, abril 29) Estomatología, Recuperado el 29 de junio del 2013 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Odontolog%C3%ADa>



ANEXO I
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

I. PREÁMBULO

Incorporar la calidad total en la prestación de servicios de salud es una preocupación actual para usuarios; profesionales y gerentes de servicios de salud, brindar calidad en los servicios se ha vuelto una necesidad para las empresas prestadoras de salud; porque la calidad les permite tener una posición en el mercado de expectativa ante la competencia.

Saber qué ofertar y guiar los requerimientos de la demanda insatisfecha de tal manera que se acerquen al mejor concepto de calidad, es uno de los fines de esta investigación.

La investigación está enfocada en el sector privado que se encarga de la prestación de servicios estomatológicos y que posee el potencial necesario para implantar la calidad en todas las dimensiones.

Es importante conocer las leyes mediante las que se rige el mercado peruano de los servicios estomatológicos, para mejorar la calidad del servicio que se pretenda brindar.

Buscar satisfacer las necesidades inmediatas del paciente, educarlos y tener propuestas de cómo mejorar el servicio, mediante la mejora de los procesos de atención es lo más importante.

II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. Problema de investigación

1.1 Enunciado

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA ENTRE PACIENTES QUE ACUDEN A CLÍNICAS ESTOMATOLÓGICAS ESPECIALIZADAS DE AREQUIPA Y JULIACA. AREQUIPA 2009.

1.2 Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

a.1 Campo. : Ciencias de la Salud

a.2 Área. : Odontología

a.3 Línea de investigación. : Servicios de salud odontológica

b) Operacionalización de variables.

Variable única	Indicadores	Subindicadores
Expectativas sobre el servicio de estomatología.	Expectativas sobre las características del equipo humano	<ul style="list-style-type: none"> - Académicas - Imagen - Puntualidad - Limpieza
	Expectativas sobre las características de las instalaciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza - Tecnología - Confort - Ambientación - Acceso
	Expectativas sobre las características del trato personal	<ul style="list-style-type: none"> - Cordialidad - Personalización - Integralidad - Información
	Expectativas sobre las características del producto final	<ul style="list-style-type: none"> - Garantía - Molestias - Material - Costos

c) **Tipo de investigación** : De campo

d) **Nivel de investigación** : Descriptivo, comparativo.

1.3 Interrogantes de investigación.

- a) ¿Cuáles son las expectativas sobre el servicio estomatológico en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa?
- b) ¿Cuáles son las expectativas sobre el servicio estomatológico en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Juliaca?
- c) ¿Cuáles son las semejanzas y diferencias entre las expectativas sobre los servicios estomatológicos en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa y Juliaca?

1.4 Justificación del problema.

Relevancia científica.

Es necesaria la calidad para ser competitivos en estos tiempos, cual es el primer paso para implementar la calidad es el aporte de la presente investigación.

El cómo lograr calidad en una empresa es un tema ya abordado por varios autores; mas no se ha tocado con precisión el tema de cómo lograrla en los servicios estomatológicos, por ello desconocemos los posibles escollos al tratar de implementar la calidad en el campo de la estomatología.

Para lograr implementar la mejora de la calidad de los servicios estomatológicos hacen falta nuevos instrumentos, que permitan conocer a los clientes y sus necesidades, para luego brindar un servicio a la medida de las expectativas y necesidades del cliente.

El cómo iniciar esto, es el aporte de la presente investigación.

Relevancia contemporánea.

La calidad hoy en día se ha vuelto una necesidad para todas las empresas; las organizaciones prestadoras de servicios de salud estomatológica no son ajenas a esta tendencia.

La presente investigación busca conocer las expectativas de los pacientes sobre los servicios estomatológicos; estas expectativas tienen mucha importancia para hacer posible la planificación de la calidad. Calidad es lo que los clientes dicen que es; este enunciado remarca la importancia de conocer las expectativas de los futuros pacientes, para moldear el servicio a sus necesidades, conocer las expectativas sirve también, para saber si se acercan a lo más correcto que es lo que le ayudara al paciente a ponerse en buenas manos profesionales, que finalmente lo beneficien; de no ser así podrán ser cambiadas mediante la educación.

Conociendo las expectativas; mediante la mejora continua se podrá emprender el viaje hacia la calidad, que repercutirá directamente en el progreso de las empresas dedicadas a este rubro.

Es importante impulsar a las entidades prestadoras de servicios de salud a la búsqueda de la calidad total, conociendo y guiando los requerimientos de la demanda; ya que calidad es lo que los clientes dicen que es.

Buscar la calidad para nuestras empresas es hoy en día prioridad estratégica, que permite tener una posición de expectativa ante la sociedad.

Factibilidad

La investigación se considera factible, por cuanto se ha previsto la disponibilidad de los pacientes, la aplicabilidad del instrumento, La disponibilidad de tiempo, recursos y presupuesto, así como del conocimiento metodológico y del respeto de las restricciones éticas.

2. MARCO CONCEPTUAL

2.1 Estomatología, conceptos.

La Estomatología es una rama de la Medicina que se ocupa del estudio, la prevención, diagnóstico y tratamiento de las patologías del aparato estomatognatico y tejidos adyacentes.¹

Las enfermedades han aquejado a la humanidad desde sus mismos inicios, en especial el agudo y lancinante dolor dentario producido por una caries profunda o un absceso periapical. Técnicas curativas y rehabilitadoras han sido practicadas por muchos médicos a lo largo de la historia. El registro más antiguo que existe sobre una práctica primitiva egipcia de la Odontología data de hace 5.000 años (3.000 años antes de nuestra era). Hesse-Re es considerado el primer dentista conocido de la historia. Una inscripción egipcia en madera muestra a Hesse-Re como jefe de médicos de la corte.²

2.2 El servicio de Estomatología.

Un servicio se da mediante un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades y expectativas de un cliente. El servicio de estomatología corresponde al rubro de los servicios del cuidado de la salud, en su novena edición universitaria, el diccionario Webster define al servicio como una contribución al bien de los demás y mano de obra útil que no proporciona un bien tangible; los servicios se caracterizan por su intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad con la producción y el consumo³.

La Estomatología posee varias especialidades y su quehacer más cotidiano está fundado en el tratamiento de patologías como la caries y todas sus

¹ DORLAND (2003) Diccionario Medico Ilustrado de Bolsillo McgrawHill.

² Wikipedia (2013, abril 29) Estomatología, Recuperado el 29 de junio del 2013 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Odontolog%C3%ADa>

³ La casa de la calidad (2013)Parasuraman, Recuperado el 29 de junio del 2013de <http://www.pdcahome.com/modelo-panasuraman/>

complicaciones, la enfermedad periodontal, las maloclusiones y los trastornos temporomandibulares.⁴

Enfocados en las cinco determinantes de fiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y sensibilidad que determina el SERVQUAL se puede establecer que un servicio de Estomatología está constituido por cuatro dimensiones que son:

2.2.1 El equipo humano.

Es el conjunto de personas, organizado y especializado en brindar el servicio estomatológico dirigido por un gerente. Es el elemento fundamental del cual parte la iniciativa para cualquier transformación que nos lleve mediante la mejora continua al alcance de la calidad total, y posee las siguientes dimensiones o características.⁵

a. Características académicas

Son las características intelectuales del equipo humano que engloba conocimientos respecto al área en el que se desempeñan, pueden haber sido adquiridos en estudios de pregrado, postgrado, cursos, investigaciones, etc.

b. Características de imagen

Son las características físicas, morales y éticas del equipo humano que se refiere a la imagen que proyectan frente a la gente según sus actitudes, vestimenta, modales, sofisticación y costumbres e influye sobre la empatía y la fiabilidad del cliente.

c. Características de puntualidad

Son las características del equipo humano referido al cumplimiento de los horarios y tiempos, lo cual genera confianza.

⁴ Wikipedia (2013, abril 29) Estomatología, Recuperado el 29 de junio del 2013 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Odontolog%C3%ADa>

⁵ HIDALGO A. & DEL LLANO J. (2007) Recursos humanos para la salud, suficiencia, adecuación y mejora. Barcelona España. Masson SA.

d. Características de limpieza.

Son las características del equipo humano referido al aseo de las personas que lo conforman; se refiere al olor, a como llevan las uñas, los cabellos y todas y cada una de las partes del cuerpo sobre todo aquellas que tendrán contacto con el paciente.⁶

2.2.2 Las instalaciones físicas.

Es el conjunto de elementos físicos mediante o a través del cual se realiza la prestación del servicio estomatológico y posee las siguientes dimensiones.

a. Características de limpieza

Son las características referidas a la limpieza del campo de trabajo y al ambiente donde se desarrolla la labor profesional abarcando todas las normas de bioseguridad posibles.

b. Características de tecnología

Son las características referidas al avance tecnológico con que se cuenta en las instalaciones y en cada uno de sus ambientes.

c. Características de confort

Son las características referidas a la comodidad y bienestar que ofrece el servicio a sus pacientes en sus distintos ambientes.

d. Características de ambientación

Son las características referidas a la decoración y ambientación de todas las instalaciones físicas.

⁶ HIDALGO A. & DEL LLANO J. (2007) Recursos humanos para la salud, suficiencia, adecuación y mejora. Barcelona España. Masson SA.

e. Características de acceso.

Son las características referidas a la facilidad de ubicación e ingreso a las instalaciones físicas.⁷

2.2.3 El trato personal.

Es la forma en la que se brinda el servicio; que guarda relación con el estado de ánimo y la disposición que muestra el personal frente a los pacientes y posee las siguientes dimensiones.

a. Características de cordialidad

Se refiere estrictamente al trato amable que muestra el personal frente a los pacientes.

b. Características de personalización

Se refiere a como el personal moldea su trato de acuerdo a la persona que atiende.

c. Características de integralidad

Se refiere a la forma en la que se asume al paciente; como un ser humano íntegro teniendo en consideración sus dimensiones psíquica, neurológica, inmunológica y endocrinológica.

d. Características de información

Se refiere a que todo tratamiento efectuado o por efectuarse debe ser explicado detalladamente al paciente.

⁷ EVANS J. & WILLIAM L. (2008) Administración y Control de la Calidad. 7ma edición México CengageLearning, inc

2.2.4 El producto final.

Es el resultado final del servicio brindado que abarca al tiempo posterior al momento en que el paciente ha sido dado de alta y posee las siguientes dimensiones.

a. Características de garantía.

La garantía otorga seguridad y reafirma el compromiso de que en caso de afectarse los resultados finales de los servicios prestados estos sean nuevamente corregidos para devolverle al resultado final sus características iniciales.

Garantizar un servicio se refiere al respaldar los beneficios logrados, lo que otorga confianza al paciente respecto a su inversión de tiempo y dinero. Esto debe documentarse por escrito, contener la descripción del servicio, nombrar a un responsable y determinar el tiempo de vigencia de la misma.⁸

b. Características de molestias

Se refiere a la cantidad de molestias que pueden producir los tratamientos después de haber sido dado de alta el paciente; y como luego estas son subsanadas por el personal responsable.

c. Características de materiales

Se refiere a la calidad de los materiales usados en los diferentes tratamientos, que tiene relación con la durabilidad de las características iniciales del producto final a lo largo del tiempo.

La calidad de un material odontológico engloba una serie de cualidades que hacen que el producto final mantenga por un periodo

⁸ Wikipedia (2013, mayo 09) Garantía de servicios, Recuperado el 09 de junio del 2013 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Garant%C3%ada>

largo de tiempo, cualidades que eleven la calidad de vida del paciente.

d. Características de costos

Se refiere al monto de dinero que se paga por los servicios prestados, monto que es deducido de la sumatoria de los costos de producción del servicio y el margen de ganancia para la empresa prestadora de servicios, la denominación más correcta para esta deducción es la de tarifa.⁹

2.3 Gestión, concepto

Del latín *gestio*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

Cada vez es más difícil discriminar las labores que corresponden a los ejecutivos, a los gerentes y a los administradores, aunque todos ellos trabajen esencialmente en la decisión.

La palabra administración perdió parte de su importancia sustituida por una dinastía con la expresión gerencia. En la década del 70 la palabra administración tenía mayor importancia que la de gerencia. Los dirigentes de alto nivel eran considerados administradores y los gerentes eran considerados como de categoría más baja; lo contrario ocurre actualmente.

En las últimas décadas apareció el término gestión que se usa para significar formas participativas en administración y esencialmente es parte de la terminología europea. En el contexto europeo gestión abarca tanto a la gerencia como a la administración.¹⁰

⁹ Odontomarketing (2011) Costos en Odontología, Recuperado el 09 de junio del 2013 de <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>

¹⁰ PONTON G. & GALAN R. (2006) Garantía de Calidad en Salud. España. Editorial Medica Panamericana SA.

En Inglaterra y Francia la palabra *management* que normalmente es traducida al español como *gerencia* significa esencialmente una gestión privada y la palabra *administration* que es traducida como *administración* significa una gestión pública.

En nuestro país los términos aludidos han ido apareciendo y siendo usados sin mayor explicitación de su significado.

La gestión de los servicios estomatológicos implica prever, planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar procesos por los cuales se satisfacen las necesidades de salud estomatológica.

2.4 Calidad.

La Real Academia de la Lengua Española la define como un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Según Philip Crosby calidad es cumplimiento de requisitos. Para William Edwards Deming calidad es satisfacción del cliente.

Para lograr la calidad hay que reconocer que siempre hay aspectos que mejorar y que para tal razón las metas deben ser revisadas con cierta frecuencia¹¹.

La definición más práctica de calidad dice que calidad es lo que los clientes dicen que es.¹²

Calidad también es definida como la ausencia de deficiencias y juega a favor o en contra según el principio de Pareto; que estipula que un 80% de las ventas de una empresa son originadas por un 20% de los clientes y que un 80% de los problemas son causados por un 20% de los clientes.

¹¹ AYALA VILLEGAS S. (2006) Administración de recursos humanos. 1ra edición Argentina. Editorial libros Tauro.

¹² AYALA VILLEGAS S. (2006) Administración de recursos humanos. 1ra edición Argentina. Editorial libros Tauro.

Juran entiende por calidad la ausencia de deficiencias o la adecuación de un servicio al uso de un cliente. La trilogía para la calidad toma como base las siguientes acciones, que propone Juran para el logro de la calidad.

2.4.1 Planeación de la calidad: La planeación aporta la fuerza operativa a los medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes y abarca los siguientes pasos.

- Hay que identificar quien es el cliente y su necesidad.
- Traducir las necesidades del cliente al lenguaje de la empresa.
- Desarrollar un proceso que pueda producir el servicio.
- Optimizar dicho proceso.
- Optimizar el servicio de manera que cumpla con la empresa y con el cliente.
- Probar que ese proceso pueda producir el servicio en condiciones normales de operación.
- Transferir el proceso a operación.

2.4.2 Control de la calidad: Los procesos que no están bajo control pueden presentar influencias que ocasionen variación, y sus efectos son tan grandes que no nos permiten ver las partes del proceso que se deben cambiar. Para poder mejorar un proceso necesitamos primero tenerlo bajo control.

Los sistemas de control de la calidad buscan:

- Fomentar la idea de la necesidad de un control férreo de la calidad.
- Buscar los métodos de mejora.
- Establecer objetivos de calidad.
- Aplicar todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar estas metas;
- Comprometer a los trabajadores en la obtención de una mayor calidad, mediante programas de formación profesional, comunicación y aprendizaje

- Revisar los sistemas y procesos productivos para poder mantener el nivel de calidad alcanzado.

2.4.3 Mejoramiento de la calidad: El mejoramiento de la calidad se encamina a cambiar los procesos para que nos permita alcanzar mejores niveles de calidad, y para esto se deben de atacar las causas comunes más importantes.

La responsabilidad de planeación de la calidad recae principalmente en la gerencia y tiende a aumentarse en función del nivel de los gerentes.

Los sistemas de la administración de la calidad no contribuyen a ganar el juego, pero su falta hará que una organización lo pierda.

Los sistemas de administración de la calidad pueden adoptar muchas formas por tanto es mejor definirlos en términos de sus funciones. El objetivo de un sistema de administración de calidad es el de asegurar que una organización satisfaga consistentemente los requerimientos de sus clientes.¹³

2.4.4 Beneficios de un sistema de administración de la calidad

- Mejoramiento de la satisfacción de un cliente
- Incremento de la confianza de un cliente
- Mejoramiento de la reputación de mercado
- Mejoramiento de la participación en el mercado

2.5 Como medir la calidad.

Medir es comprender, comprender es obtener conocimiento, tener conocimiento es tener poder. Desde el principio de su existencia la peculiaridad que diferencia

¹³ AYALA VILLEGAS S. (2006) Administración de recursos humanos. 1ra edición Argentina. Editorial libros Tauro.

a los humanos de los demás animales es su capacidad de observar, medir, analizar y utilizar la información para generar cambio.¹⁴

Una organización que se oriente hacia la calidad se enfocara en mediciones como el nivel de satisfacción de cliente.

Para la medición de la satisfacción de los clientes existen diversos instrumentos; uno de ellos el SERVQUAL es un instrumento, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; estas cinco dimensiones se encuentran establecidas para los servicios de salud como; recursos humanos, instalaciones físicas, trato personal y producto final. El SERVQUAL está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar la satisfacción, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cuatro dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas mismas dimensiones.

Determinando el GAP entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

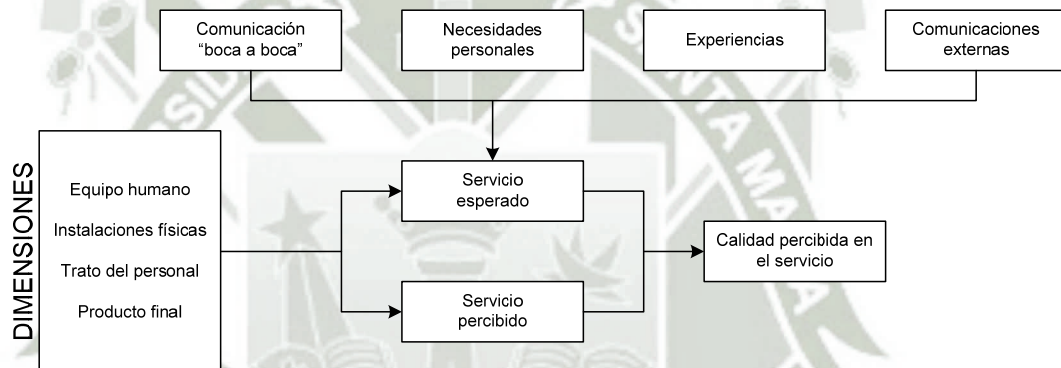
Un balance ventajoso para las percepciones, de manera que estas superaran a las expectativas, implicara una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.

Los factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios son los siguientes:

¹⁴HARRINGTON H. James. Administración Total. 7ma edición. 2001

- Comunicación “boca a boca”, u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
- Necesidades personales.
- Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
- Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.

El SERVQUAL identifica dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.



2.6 Expectativas y percepción.

2.6.1 Expectativas

Se producen cuando un individuo anhela idealiza y se proyecta al futuro sobre lo que espera del mundo.

El nivel de satisfacción del cliente-paciente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido más no el desempeño real de una organización y las expectativas más no las necesidades del cliente-paciente. En las relaciones de hoy las expectativas se incrementan a cada paso. El desempeño que ayer era sobresaliente hoy escasamente satisface requerimientos y mañana será inapropiado.

2.6.2 Percepción

Se produce cuando el individuo selecciona organiza e interpreta estímulos para construir una figura significativa y coherente del mundo. El consumidor toma decisiones basadas en lo que percibe más que en la realidad objetiva, la gente usualmente percibe las cosas que necesita o desea y bloquea la percepción de estímulos desfavorables.

La forma en que los productos son percibidos es lo más importante para su éxito y no las características reales que posee.¹⁵

Metodologías de la valoración de la satisfacción del cliente.

La evaluación de la calidad debe incluir el análisis de dos variables:

- Primero; la percepción que tiene el cliente de cada factor.
- Segundo; las expectativas que tiene el cliente de cada factor.



Este enfoque de comparación entre percepción y expectativa es característico de la metodología del SERVQUAL así como de la que se utiliza en el QFD (Despliegue de la Función de Calidad).

¹⁵OTERO, J. Economía: Liderazgo y Salud. Revista de la Confederación Odontológica Regional Angina. Año 1, N° 1, Lima, Mayo 19-22

De hecho, el cuestionario empleado en las encuestas para estimar la satisfacción del cliente suele constar de dos partes, si bien el apartado dedicado a expectativas puede aplicarse con una frecuencia menor, al ser aquellas relativamente estables.

Este planteamiento permite obtener datos concernientes a percepciones y expectativas y establecer prioridades de mejora analizando las diferencias entre unas y otras, para las distintas dimensiones del servicio. De esta manera, los planes de mejora derivados de la información proveniente de la opinión de los usuarios pueden jerarquizarse de modo que los recursos sean aplicados más eficientemente en la consecución de mejoras relevantes.

Para la determinación de los elementos del cuestionario, es adecuado llevar a cabo una primera fase de investigación cualitativa que permita adaptarlos a la organización y que refleje fielmente lo que para el cliente es importante.

Con la información de la fase cualitativa se está en disposición de confeccionar un cuestionario que abarca los aspectos más relevantes del servicio.

De esta manera cada elemento del apartado de expectativas tiene su correspondencia en el bloque de percepción. Así, se podrá comparar la puntuación en uno y otro, y obtener una medida de la brecha (GAP) entre expectativa y percepción para cada uno de los factores estudiados.

Tanto en el apartado de expectativas como en el de percepción, contienen una escala tipo Likert (1-5; 1-7 ó 1-10) para denotar el grado de importancia concedido a los distintos aspectos, y el grado de satisfacción con cada uno de ellos, según respondiera a expectativas o percepción.

2.7 Mercado

El Dentista desarrolla sus actividades preferentemente de manera individual, es decir, bajo la modalidad del ejercicio privado en un consultorio particular. En términos generales se estima que en América Latina el 90% de los dentistas poseen un consultorio particular, y que el 50% de ellos realizan lo que se denomina una "práctica mixta", es decir, que también laboran a tiempo parcial en alguna entidad estatal, paraestatal o privada.

Si bien algunos dentistas se encuentran absolutamente satisfechos con los resultados obtenidos en el ejercicio de su profesión, creemos que una buena cantidad no lo está. No expresamos que exista descontento respecto a la Estomatología propiamente dicha, sino a los resultados obtenidos pues muchos egresados no ejercen la carrera como en España donde de cada tres titulados entre el 2010 y 2012 uno no ejerce la carrera. A pesar de ello, en los últimos años nos encontramos asistiendo a una permanente modificación de las circunstancias en las que el profesional desarrolla sus labores, pues han variado las tradicionales características de nuestras actividades.¹⁶

Entre los muy diversos factores que en la actualidad se encuentran influyendo sobre las características de la práctica privada de la Estomatología, podemos señalar, entre otros:

- La escasa educación de la población sobre los beneficios que respecto a la salud y estética puede ofrecerles la Estomatología.
- Los cambios en la economía mundial.
- Los altos índices de pobreza de las poblaciones de nuestra región, que han originado una disminución de la capacidad económica para acceder a un servicio profesional altamente especializado como el nuestro, disminuyendo la demanda de atención altamente calificada.

¹⁶ Gaceta dental (2013 junio 10)Gaceta Dental, Recuperado el 10 de junio del 2013 de <http://www.gacetadental.com/noticia/11119/ACTUALIDAD/Uno-de-cada-tres-dentistas-licenciados-entre-2010-y-2012-esta-en-paro-o-no-ejerce-su-profesion-en-Espana.html>

- La proliferación no planificada de Escuelas o Facultades de Estomatología, que año a año gradúan un gran número de nuevos profesionales, origina aumento de la competencia por una mayor oferta de servicios en un mercado de trabajo ya deprimido por la menor demanda existente.
- Los elevados gastos en el proceso de capacitación que debe realizar el permanente estudiante de Estomatología, tanto en su proceso de preparación a nivel de pre grado como en su continuo proceso de formación a nivel de post grado.
- Los altos costos de instalación, mantenimiento y permanente modernización del consultorio en equipos, instrumental y materiales, derivados del avance tecnológico y científico presentes, hecho que encarece ostensiblemente los costos de los servicios.
- La demanda negativa que sufre esta profesión de parte de las personas, pues indudablemente se prefiere gastar el dinero disponible en vacaciones o viajes, antes que invertirlo en la salud bucal.
- El menor número de personas que buscan la atención privada, frente a otros estilos de oferta disponibles, provocando considerables índices de sub ocupación del profesional en su consultorio privado.
- La pobre o casi nula preparación que recibe el profesional en capacitación sobre cómo ejercer la profesión buscando una adecuada proyección social, aplicando buenas técnicas de administración de su consultorio y el generalizado desconocimiento sobre técnicas de comercialización de sus servicios (Marketing o Mercadeo). Durante su periodo de capacitación universitaria, el estudiante de Estomatología recibe un número determinado de cartas de una baraja (capacitación en diversas materias), pero no se le hace conocer con claridad qué juego deberá realizar con ellas y menos sobre la mejor manera de hacerlo.
- La inexistencia de Programas Nacionales de Salud Bucal que consideren la preferente participación del Cirujano dentista de práctica privada, quien

ofrece a la población casi el 80 a 90% de la infraestructura existente en un país para la atención de la salud bucal de la población, desaprovechándose los millones de dólares ya invertidos por los profesionales en sus propios consultorios.

- La inexistencia de programas o sistemas adecuados y justos que provean al profesional de práctica privada de fondos de retiro, jubilación, asistencia médica o invalidez parcial o temporal, que obligan a cada uno, particularmente, a proveerse de fondos económicos adecuados que le permitan seguir viviendo cuando ya no pueda seguir trabajando.

Es motivo de preocupación para todos lo que está sucediendo con la profesión, pues existen muchos indicios para pensar que el ejercicio liberal y privado se irá complicando día a día y nuevas formas deberán ser adoptadas si deseamos mantener la tradicional independencia laboral. Si no nos preocupamos por hacer funcionar mejores modos de ejercicio profesional, desafortunadamente estaremos corriendo el riesgo de perder una de las más importantes características que nuestra profesión ha mantenido durante muchos años: el ser una profesión liberal.

El modelo de práctica que estuvo vigente desde los inicios de este Siglo y aún desde los años 80 a la fecha, ha variado de manera particular en los últimos años, habiendo presentado lo que se denomina como la metamorfosis de la Estomatología, y de ninguna manera podemos y debemos mantenernos alejados o ajenos a esta nueva realidad. Se habla inclusive, y cito textualmente: Es notable la transformación de la Estomatología tradicional a través de los últimos 25 años; el dentista actual enfrenta más retos que nunca antes. Los vientos de progreso soplan ahora con una velocidad huracanada; retumbos y movimientos de intensidad telúrica provocan cuarteaduras en la superestructura de la estomatología organizada y aquel que no sepa adaptarse desaparecerá.

3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1.1 2003: Calidad de atención odontológica desde la perspectiva del usuario, Clínica Odontológica Segunda Especialidad en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar. UCSM Arequipa -Perú

Gallegos Sanabria, Jaime Sebastián

En Arequipa, la Universidad Católica de Santa María, institución educativa de nivel superior, cuenta con la Facultad de Odontología, está a su vez ofrece segunda especialidad en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, que permite capacitar a los profesionales cirujano dentistas, y como parte de su formación profesional, realizan sus actividades en la clínica odontológica; a ella, asisten pacientes de diferentes edades y sexo.

La presente investigación tuvo como objetivo llegar a conocer la CALIDAD de atención que, a criterio de los pacientes, merecía la atención odontoestomatologica brindada en la clínica.

Durante los meses de junio, Julio y agosto del presente año, se aplicó cuestionarios de 11 preguntas, sobre indicadores de CALIDAD de atención, a todos los pacientes mayores de 10 años con contrato de atención, que asistieron a esta clínica que en total fue 46, de los cuales 19 varones y 27 mujeres. En cuanto al rango de edades, 19 de ellos estaban entre 10 a 15 años, 13 entre 16 a 20 años y 14 eran mayores de 20 años.

Al final del estudio, los resultados fueron los siguientes: La calidad de atención percibida por el usuario fue ACEPTABLE.

Ningún indicador fue calificado como insatisfactorio.

1.2 2012: Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. UPCH Lima-Perú

Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos.

El objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público. Este fue un Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia. El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en consulta externa y 92,5% en emergencia, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para consulta externa y 0,988 para emergencia. La satisfacción global de los usuarios en consulta externa fue 46,8% y 52,9 % en emergencia. Las variables con mayor insatisfacción en consulta externa fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Se concluye que las encuestas de consulta externa y emergencia, han demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

1.3 2009: Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en una institución pública universitaria. Cartagena- Colombia.

Adriana BetinPotacio; Angélica Guárdela Simancas; Antonio Díaz CaballeroFarith
Damián Gonzales Martínez.

La satisfacción del usuario es un tema de debate para las instituciones de servicio de salud; en odontología es base para la recomendación del servicio profesional y posterior reingreso del paciente, el estudio fue de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple entre el 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas

mayores de 15 años quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección y teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias

El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% considero los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Finalmente se concluyó que los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio recibido de acuerdo a esto los pacientes volverán al servicio y los costos de los tratamientos no se encuentran fuera del alcance de pago de los pacientes.

1.4 2012: Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario dental satisfaction questionnaire Valencia- España.

López Garvía, Antonio José; Montiel Company, José María; Almerich Silla, José Manuel.

Cada vez más, la opinión de la comunidad es tenida en cuenta en las decisiones sobre su salud, así como establecen organismos internacionales como la Oficina de la OMS en Europa en 1996, en la Carta de Liubliana sobre la reforma de los sistemas sanitarios europeos. La evaluación de la satisfacción del paciente es fundamental a la hora de determinar la calidad del producto sanitario. Para ello existen diferentes métodos, pero de entre todos ellos, preferimos la utilización de cuestionarios de satisfacción ya que presentan mayores posibilidades de análisis, especialmente desde el punto de vista de la validez y fiabilidad. De entre los cuestionarios de satisfacción en Odontología publicados hasta el momento, elegimos para nuestro estudio el "Dental Satisfaction Questionnaire" por presentar estudios adecuados de validez y fiabilidad y por recoger la mayoría de factores descritos que influyen en la satisfacción del paciente con la asistencia dental recibida. Se pretende la validación del cuestionario de satisfacción "Dental satisfaction Questionnaire" para su utilización en España, describir la satisfacción de los individuos de nuestra muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas (edad, sexo,

residencia, nivel de estudios, estado de convivencia y frecuencia de visita al dentista) y su estado bucodental medido mediante los índices CAOD, de restauración e índice peridontal comunitario. Se seleccionó una muestra consecutiva de 236 pacientes mayores de 14 años y atendidos por primera vez en la Clínica Odontológica de la Universidad de Valencia. Se eliminaron aquellos que no habían cumplimentado al menos el 75% de los ítems propuestos. Se analizó la consistencia interna, la estructura interna y la reproducibilidad de la escala. La relación entre las puntuaciones obtenidas y las variables "sexo" y "residencia" se analizaron mediante el test "t" de Student, mientras que la relación de la misma con las variables "edad", "nivel de estudios", "estado de convivencia" y "frecuencia de visita al dentista" se analizó mediante el test ANOVA, y en caso significativo mediante pruebas "post hoc". Su relación con el estado bucodental se analizó mediante una matriz de correlaciones. El 80,6% de los individuos de la muestra se encuentran "satisfecho" o "muy satisfecho" con la atención odontológica recibida hasta el momento. Respecto a la puntuación total de la escala de 19 ítems, las personas mayores de 65 años presentan una satisfacción mayor respecto a aquellas con edades comprendidas entre 36 y 65 años, siendo esta diferencia estadísticamente significativa ($p=0.006$). Respecto a la escala "acceso", las personas que residen a nivel rural presentan mayor satisfacción que las que residen a nivel urbano siendo estas diferencias estadísticamente significativas ($p=0,003$), y las personas que viven en pareja presentan mayor satisfacción que las que conviven con otras personas siendo estas diferencias estadísticamente significativas ($p=0,02$). Respecto a la escala "disponibilidad" y "coste", las personas mayores de 65 años presentan mayor satisfacción que aquellas con edades comprendidas entre 36 y 65 años, siendo estas diferencias estadísticamente significativas ($p=0,015$ y $p=0,009$ respectivamente). En el resto, las diferencias no son significativas. No encontramos correlaciones entre el estado bucodental y la puntuación obtenida en el cuestionario. El valor del coeficiente de Cronbach es medianamente aceptable para la escala total (0,559) y la escala "manejo del dolor" (0,653); para el resto de escalas es bajo. Los ítems menos consistentes del test son los número 7, 11, 13 y 17. Las escalas completamente definidas en la rotación mediante el método "VARIMAX" de los 8 primeros componentes extraídos del análisis de Componentes Principales realizado fueron

"manejo del dolor", "coste", y "disponibilidad"; las parcialmente definidas son "acceso" y "calidad". La reproductibilidad de las escalas es muy buena (valores de correlaciones intraclase para el acuerdo absoluto superiores a 0,7). El cuestionario traducido presenta una consistencia interna aceptable. Con la finalidad de mejorarla, proponemos un modelo de cuestionario compuesto por los siguientes ítems a los que se contestaría dentro de la escala 1 (completamente de acuerdo), 2 (de acuerdo), 3 (indeciso), 4 (desacuerdo), 5 (completamente en desacuerdo): 1.Hay aspectos del tratamiento dental recibido que podrían mejorarse 2.Los dentistas examinan a sus pacientes con detenimiento 3.Los dentistas cobran precios demasiado elevados 4.Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño 5.Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho en la clínica dental 6.Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto 7.Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor 8.Las consultas de los dentistas están en lugares donde es fácil llegar 9.Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios 10.Los dentistas son exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes 11.Me atiende siempre el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental 12.En caso de urgencia, es difícil conseguir una cita con el dentista de forma inmediata 13.Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que le puedan presentar 14.El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente 15.Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo 16.las consultas de los dentistas son muy modernas y están dispuestas de la últimas tecnologías 17.No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.

4. OBJETIVOS

- 4.1 Identificar las expectativas sobre el servicio estomatológico en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa.
- 4.2 Identificar las expectativas sobre el servicio estomatológico en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Juliaca.
- 4.3 Identificar las semejanzas y diferencias entre las expectativas sobre el servicio estomatológico en los pacientes que acuden a las clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa y Juliaca.

5. HIPÓTESIS

Dado que las expectativas se producen según las comunicaciones interpersonales, las necesidades individuales, las experiencias pasadas y las comunicaciones externas en un determinado medio geográfico y social:

Es probable que las expectativas sobre las características de las instalaciones físicas, trato personal, equipo humano y producto final del servicio de estomatología de las clínicas de Juliaca difieran de las expectativas sobre las características de las instalaciones físicas, trato personal, equipo humano y producto final del servicio de estomatología de las clínicas de Arequipa.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

Variables de investigación	Técnicas	Instrumento
Expectativas sobre el servicio de Estomatología	Cuestionario Estructurado	Formulario de preguntas

1.1 Técnica

Cuestionario estructurado

Se aplicó el formulario de preguntas a todo aquel paciente que quisiera cooperar en la investigación y que acudiera por primera vez a los servicios estomatológicos que forman parte de la investigación.

El formulario está constituido por tres grupos de preguntas, en el primer grupo están considerados los aspectos de filiación del entrevistado; el segundo grupo de preguntas está enfocado en que el paciente establezca un orden según su expectativa y necesidad sobre los elementos que constituyen el servicio estomatológico; fuera de estos grupos existen dos preguntas que permitirán al entrevistado no caer en confusión sobre sus respuestas.

1.2 Instrumento.

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

Variable de investigación	Indicadores	Ítems	Subindicadores	Subítems
Expectativas sobre el servicio de Estomatología.	Expectativas sobre las características del equipo humano	1	Académicas	1.1
			Imagen	1.2
			Puntualidad	1.3
			Limpieza	1.4
	Expectativas sobre las características de las instalaciones físicas	2	- Limpieza	2.1
			- Tecnología	2.2
			- Confort	2.3
			- Ambientación	2.4
			- Acceso	2.5
	Expectativas sobre las características del trato personal	3	- Cordialidad	3.1
			- Personalización	3.2
			- Integralidad	3.3
- Información			3.4	
Expectativas sobre las características del producto final	4	- Garantía	4.1	
		- Molestias	4.2	
		- Material	4.3	
		- Costos	4.4	

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Cuestionario para conocer las expectativas y necesidades que poseen los pacientes que acuden al servicio de estomatología, según la escala SERVQUAL.

Lea cuidadosamente y responda a las preguntas, ello contribuirá a mejorar el servicio estomatológico que usted recibirá.

DATOS GENERALES

NÚMERO DE ENCUESTA.....

EDAD:

SEXO:.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN U OCUPACIÓN:

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:

¿Qué espera usted por un servicio estomatológico que satisfaga sus expectativas?

.....

.....

Mediante el uso de números ordene las siguientes características que conforman el servicio estomatológico, según la importancia que para usted tienen.

El equipo humano

Las instalaciones físicas

El trato del personal

El producto final

Mediante el uso de números ordene los elementos que conforman cada característica del servicio estomatológico, según la expectativa y necesidad que usted tenga por ellos.

1.-Características del Equipo Humano

1.1 Académicas

1.2 Imagen

1.3 Puntualidad

1.4 Limpieza

2.-Características de las Instalaciones físicas

- 2.1 Limpieza
- 2.2 Tecnología
- 2.3 Confort
- 2.4 Ambientación
- 2.5 Acceso

3.-Características del Trato Personal

- 3.1 Cordialidad
- 3.2 Personalización
- 3.3 Integralidad
- 3.4 Información

4.-Características del Producto Final

- 4.1 Garantía
- 4.2 Molestias
- 4.3 Material
- 4.4 Costos

4¿Por qué escogió venir a este establecimiento?

.....

.....

.....

Fuente: El cuestionario proviene de una adaptación del instrumento SERVQUAL a los servicios de salud. Este instrumento aporte de Parasuraman, Zeithman y Berry denota 5 dimensiones de la calidad que son fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía cuya adaptación realizada para los servicios de salud denota 4 dimensiones para la calidad que son: Equipo humano, instalaciones físicas, trato personal y resultado o producto final; la calificación de estas dimensiones en la encuesta se dará mediante el orden que el entrevistado le dé a cada dimensión según su necesidad y expectativa atribuyéndole un número que colocara a la dimensión o subindicador según sea el caso en primer orden o en los demás lugares, lo que permitirá conocer mejor al cliente-paciente y así poder comenzar la planeación de la calidad.



2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1 Ubicación espacial

Clínicas estomatológicas especializadas Dental Art y Orthocenter, de la ciudad de Arequipa y el centro de ortodoncia y rehabilitación oral Gutiérrez y Centro Odontológico del sur de la ciudad de Juliaca.

2.2 Ubicación temporal

Cronología: Del mes de enero del 2009 a enero del 2010.

2.3 Unidades de estudio

- a) **Opción:** Grupos
- b) **Manejo metodológico:**

b.1 Identificación de los grupos

Grupo 1: Pacientes de las clínicas estomatológicas de Juliaca.

Grupo 2: Pacientes de las clínicas estomatológicas de Arequipa

b.2 Control o igualación de los grupos

b.2.1) Criterios de Inclusión

Pacientes que acuden por primera vez al servicio de estomatología que ofrecen las Clínicas estomatológicas especializadas de las ciudades de Arequipa y Juliaca.

b.2.2) Criterios de Exclusión.

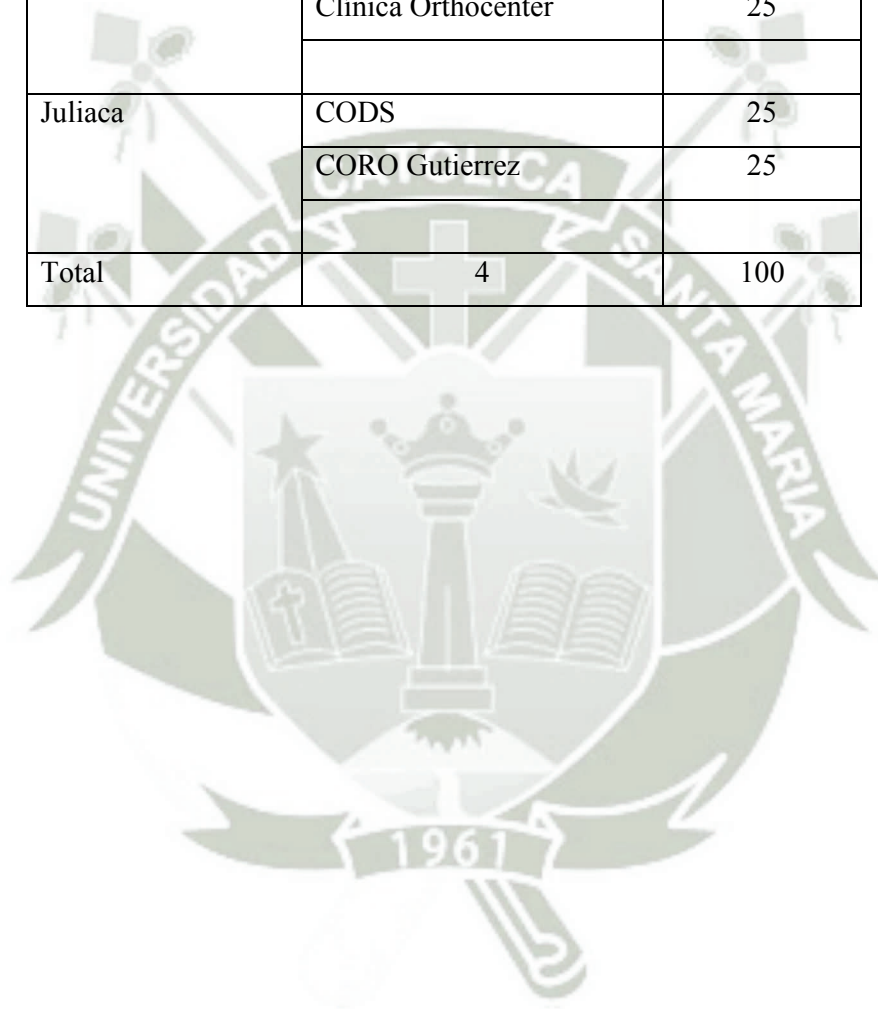
Pacientes que no deseen colaborar en nuestro estudio.

b.3 Tamaño de los grupos

Grupo 1 = 50

Grupo 2 = 50

Clínicas	Nombre	N°
Arequipa	Clínica Dental art	25
	Clínica Orthocenter	25
Juliaca	CODS	25
	CORO Gutierrez	25
Total	4	100



3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1 Organización

- Autorización del gerente de las clínicas estomatológicas.
- Coordinación con el director y trabajadores de las clínicas.
- Preparación de las unidades de estudio.
- Prueba piloto.

3.2 Recursos

a) Recursos Humanos

Investigador: C.D Alejandro León Carrión.

Colaborador: MGTER Econon Carlos Alberto Castro Castro.

b) Recursos físicos

Los ambientes de las clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa y Juliaca que participaran en la investigación.

c) Recursos económicos

El presupuesto para la investigación será subvencionado por el investigador.

4.-ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS.

4.1.-Plan de procesamiento

El procesamiento fue de tipo manual y computarizado, acorde a las siguientes

Operaciones:

- Clasificación: La información recolectada a través del instrumento será ordenado con una matriz de sistematización.
- Recuento: Los datos clasificados se contabilizarán manualmente y automáticamente, utilizándose matrices de conteo y las hojas de cálculo Excel 2007.
- Tabulación: Se utilizarán cuadros numéricos de doble entrada.

- Graficación: Se utilizarán histogramas gráficas de barras y circulares tridimensionales.

4.2.- Plan de análisis.

Se recurrió a un análisis cuantitativo cuyo manejo estadístico será el siguiente:

Variable	indicadores	Tipo	Escala	Medidas estadísticas
Expectativas sobre el servicio de Estomatología	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano • Instalaciones físicas • Trato personal • Producto final 	Ordinal	Ordinal	Frecuencias absolutas y porcentuales T de student

a. Metodología para Interpretar los Datos.

Los cuadros fueron interpretados jerarquizando los datos, comparándolos entre sí y apreciándolos críticamente.

b. Formas de Interpretación.

Se realizara una interpretación después de cada cuadro y una discusión final.

c. Nivel Interpretativo.

Comparativo

4.3. A nivel de Conclusiones.

Estas serán formuladas en respuesta a los objetivos e hipótesis.

4.4. A nivel de Recomendaciones.

Estas asumirán la forma de sugerencias destinadas fundamentalmente a complementar la investigación con otros estudios.

IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tiempo Actividades	2009											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Elaboración del proyecto	X	X	X									
Aprobación del proyecto de tesis			X	X	X							
Recolección de datos						X	X	X				
Estructuración de resultados									X	X		
Informe final											X	
Sustentación												X



ANEXO II

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

AREQUIPA																								
ITEMS		1	1.1	1.2	1.3	1.4	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3	3.1	3.2	3.3	3.4	4	4.1	4.2	4.3	4.4		
UNIDADES DE ESTUDIO		ESPECTATIVAS																						
		EQUIPO HUMANO	ACADEMICAS	IMAGEN	PUNTUALIDAD	LIMPIEZA	INSTALACIONES FISICAS	LIMPIEZA	TECNOLOGIA	CONFORT	AMBIENTACION	ACCESO	TRATO DEL PERSONAL	CORDIALIDAD	PERSONALIZACION	INTEGRALIDAD	INFORMACION	PRODUCTO FINAL	GARANTIA	MOLESTIAS	MATERIAL	COSTOS		
Nº	EDAD	SEXO	OCUPACION																					
1	17	F	estudiante superior	2	1	3	4	2	4	1	2	4	1	2	4	3	5	1	4	3	2	1	4	3
2	35	M	sup. Arquitectura	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
3	31	F	comerciante	2	2	4	3	1	4	2	1	5	3	4	3	4	1	3	2	1	1	3	4	2
4	16	M	estudiante superior	1	3	1	2	4	3	1	4	2	5	3	2	3	4	1	2	4	1	2	3	4
5	18	F	estudiante superior	3	2	3	4	1	4	2	1	4	3	5	2	4	2	3	1	1	2	3	1	4
6	19	F	estudiante superior	1	1	4	2	3	3	2	1	4	3	5	2	3	1	2	4	4	1	2	3	4
7	18	F	estudiante superior	3	2	3	4	1	2	3	1	4	2	5	1	1	2	4	3	4	1	4	3	2
8	28	M	sup. Prof.	4	2	4	3	1	1	2	1	4	3	5	2	2	4	3	1	3	1	4	2	3
9	22	M	estudiante superior	3	1	4	3	2	4	2	1	3	4	5	2	3	1	2	4	1	2	1	3	4
10	43	F	comerciante	2	1	4	3	2	4	4	1	2	3	5	3	1	4	2	3	1	2	4	3	1
11	26	M	tecnico obrero	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
12	23	F	sup. Paleontologia	2	4	3	2	1	3	2	1	5	3	4	1	2	4	1	3	4	2	3	4	1
13	27	M	comerciante	4	3	1	2	4	3	5	1	2	3	4	1	1	2	4	3	2	4	1	2	3
14	21	M	tecnico computacion	3	1	3	2	4	2	5	1	4	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	2	4
15	39	M	sup. Prof.	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
16	27	M	tecnico soldador	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
17	17	M	estudiante superior	2	1	3	4	2	4	1	2	4	3	5	1	4	3	2	1	3	2	1	4	3
18	38	M	sup. Adm.	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
19	27	M	sup. Prof.	2	2	4	3	1	4	2	1	5	3	4	3	4	1	3	2	1	1	3	4	2
20	19	F	estudiante superior	1	3	1	2	4	3	1	4	2	5	3	2	3	4	1	2	4	1	2	3	4
21	22	F	tecnico estudiante	3	2	3	4	1	4	2	1	4	3	5	2	4	2	3	1	1	2	3	1	4
22	23	F	sup. Enfermeria	1	1	4	2	3	3	2	1	4	3	5	2	3	1	2	4	4	1	2	3	4
23	16	M	estudiante secundaria	3	2	3	4	1	2	3	1	4	2	5	1	1	2	4	3	4	1	4	3	2
24	30	M	sup. Policia	4	2	4	3	1	1	2	1	4	3	5	2	2	4	3	1	3	1	4	2	3
25	39	M	sup. Policia	3	1	4	3	2	4	2	1	3	4	5	2	3	1	2	4	1	2	1	3	4
26	36	F	tecnico secretariado	2	1	4	3	2	4	4	1	2	3	5	3	1	4	2	3	1	2	4	3	1
27	27	M	tecnico gasfitero	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
28	25	F	sup. Adm.	2	4	3	2	1	3	2	1	5	3	4	1	2	4	1	3	4	2	3	4	1
29	30	M	tecnico	4	3	1	2	4	3	5	1	2	3	4	1	1	2	4	3	2	4	1	2	3
30	47	F	sup. Prof.	3	1	3	2	4	2	5	1	4	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	2	4
31	24	F	sup. Obstetrix	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
32	28	M	tecnico albañil	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
33	48	F	sup. Empresario	2	1	3	4	2	4	1	2	4	3	5	1	4	3	2	1	3	2	1	4	3
34	20	F	estudiante superior	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
35	27	F	sup. Prof.	2	2	4	3	1	4	2	1	5	3	4	3	4	1	3	2	1	1	3	4	2
36	41	M	sup. Arquitectura	1	3	1	2	4	3	1	4	2	5	3	2	3	4	1	2	4	1	2	3	4
37	55	F	comerciante	3	2	3	4	1	4	2	1	3	4	5	2	4	2	3	1	1	2	3	1	4
38	20	F	estudiante superior	1	1	4	2	3	3	2	1	4	3	5	2	3	1	2	4	4	1	2	3	4
39	41	M	tecnico	3	2	3	4	1	2	3	1	4	2	5	1	1	2	4	3	4	1	4	3	2
40	33	M	sup. Ing. Mecanica	4	2	4	3	1	1	2	1	4	3	5	2	2	4	3	1	3	1	4	2	3
41	47	M	sup. Prof.	3	1	4	3	2	4	2	1	3	4	5	2	3	1	2	4	1	2	1	3	4
42	41	M	comerciante	2	1	4	3	2	4	4	1	2	3	5	3	1	4	2	3	1	2	4	3	1
43	32	M	tecnico policia	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
44	22	F	sup. C.p.c.	2	4	3	2	1	3	2	1	5	3	4	1	2	4	1	3	4	2	3	4	1
45	34	F	comerciante	4	3	1	2	4	3	5	1	2	3	4	1	1	2	4	3	2	4	1	2	3
46	52	F	sup. Prof.	3	1	3	2	4	2	5	1	4	3	2	1	4	2	1	3	4	1	3	2	4
47	33	F	sup. Abogacia	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2
48	31	M	tecnico policia	2	2	3	4	1	3	1	3	2	4	5	1	1	4	2	3	4	3	4	2	1
49	16	F	estudiante secundaria	2	1	3	4	2	4	1	2	4	3	5	1	4	3	2	1	3	2	1	4	3
50	19	F	estudiante superior	1	1	4	2	3	2	2	1	4	3	5	3	4	3	1	2	4	1	4	3	2

JULIACA																									
ITEMS		1	1.1	1.2	1.3	1.4	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3	3.1	3.2	3.3	3.4	4	4.1	4.2	4.3	4.4			
UNIDADES DE ESTUDIO		ESPECTATIVAS																							
		EQUIPO HUMANO	ACADEMICAS	IMAGEN	PUNTUALIDAD	LIMPIEZA	INSTALACIONES FISICAS	LIMPIEZA	TECNOLOGIA	CONFORT	AMBIENTACION	ACCESO	TRATO DEL PERSONAL	CORDIALIDAD	PERSONALIZACION	INTEGRALIDAD	INFORMACION	PRODUCTO FINAL	GARANTIA	MOLESTIAS	MATERIAL	COSTOS			
Nº	EDAD	SEXO	OCUPACION																						
1	19	F	estudiante superior	1	2	3	4	1	2	1	3	4	5	3	4	2	3	1	2	4	1	3	2	4	
2	20	F	estudiante superior	1	4	3	2	2	1	3	2	4	5	4	3	1	4	2	3	1	2	3	4	1	
3	28	F	profesional N/O	1	4	2	3	2	1	2	4	5	3	3	2	1	3	4	1	2	3	1	4	4	
4	25	F	post grado enfermeria	1	4	3	2	1	1	2	4	5	3	3	3	2	1	4	2	1	4	3	2	4	
5	50	M	profesional adm.	4	2	3	1	3	4	1	3	2	5	4	2	1	3	4	2	1	2	4	3	1	
6	51	M	superior odontologia	1	3	4	2	3	4	2	3	1	5	4	3	2	4	1	2	4	3	2	1	1	
7	44	F	post doctorado c.p.c.	2	4	3	1	4	1	2	3	5	4	2	4	3	1	2	3	1	2	3	4	1	
8	18	F	estudiante superior	1	4	2	3	1	3	2	1	4	5	4	3	2	4	1	3	1	3	2	4	2	
9	22	F	estudiante superior	1	4	2	3	4	2	1	3	4	5	1	3	1	4	2	3	1	4	2	3	2	
10	22	F	tecnico estudiante	1	4	2	3	1	2	1	3	4	5	4	4	2	3	1	3	1	3	2	4	2	
11	32	F	sup. Ing. Sistemas	3	4	2	1	2	2	4	1	3	5	4	3	4	2	1	3	1	4	3	2	1	
12	31	F	sup. Prof. Universidad	1	4	2	3	3	2	1	5	3	4	4	3	2	4	1	2	2	3	1	4	1	
13	41	F	sup. C.p.c	1	4	3	2	3	2	1	4	5	3	4	1	2	4	3	1	1	4	2	3	2	
14	37	M	sup. Prof. Universidad	1	3	2	4	1	2	1	3	4	5	2	1	4	2	3	3	1	3	2	4	4	
15	19	M	estudiante superior	1	2	4	3	3	4	3	2	5	1	2	3	4	1	2	1	1	3	2	4	4	
16	23	M	estudiante superior	1	4	2	3	2	1	3	4	2	5	4	4	2	3	1	4	2	3	1	1	1	
17	21	M	estudiante superior	1	4	3	2	1	1	3	4	5	2	3	4	3	2	1	3	4	2	4	1	3	2
18	22	M	tecnico en computacio	1	4	2	3	1	3	1	2	4	5	2	4	2	3	1	3	1	2	3	4	4	
19	20	M	estudiante superior	4	2	3	1	2	1	2	3	4	5	3	2	1	4	3	1	2	1	3	4	4	
20	23	F	tecnico estudiante	1	4	2	3	1	2	1	3	4	5	4	4	2	3	1	3	1	3	2	4	2	
21	31	F	superior	3	4	2	1	2	2	4	1	3	5	4	3	4	2	1	3	1	4	3	2	1	
22	30	F	superior profesor	1	4	2	3	3	2	1	5	3	4	4	3	2	4	1	2	3	2	1	4	1	
23	40	F	sup. Admiistracion	1	4	3	2	3	2	1	4	5	3	4	1	2	4	3	1	1	4	2	3	2	
24	38	M	sup. Prof.	1	3	2	4	1	2	1	3	4	5	2	1	4	2	3	3	1	3	2	4	4	
25	52	M	obrero construccion	3	1	2	4	3	4	1	2	3	5	4	3	4	2	1	1	2	4	1	3	2	
26	19	F	estudiante superior	1	2	3	4	1	2	1	3	4	5	3	4	2	3	1	2	4	1	3	2	4	
27	20	M	estudiante superior	1	4	3	2	2	1	3	2	4	5	4	3	1	4	2	3	1	2	3	4	1	
28	28	F	estudiante superior	1	4	2	3	2	1	2	4	5	3	3	2	1	3	4	1	2	3	1	4	4	
29	25	M	sup. Policia	1	4	3	2	1	1	2	4	5	3	3	2	1	4	2	1	4	3	2	4	4	
30	50	M	tecnico policia	4	2	3	1	3	4	1	3	2	5	4	2	1	3	4	2	1	2	4	3	1	
31	51	M	sup. Arquitectura	1	3	4	2	3	4	2	3	1	5	4	3	2	4	1	2	4	3	2	1	1	
32	44	M	sup. Medico	2	4	3	1	4	1	2	3	5	4	2	4	3	1	2	3	1	2	3	4	1	
33	18	M	obrero construccion	1	4	2	3	1	3	2	1	4	5	4	3	2	4	1	3	1	3	2	4	2	
34	22	F	estudiante superior	1	4	2	3	4	2	1	3	4	5	1	3	1	4	2	3	1	4	2	3	2	
35	22	M	tecnico electricista	1	4	2	3	1	2	1	3	4	5	4	4	2	3	1	3	1	3	2	4	2	
36	32	M	sup. Ing. Mecanica	3	4	2	1	2	2	4	1	3	5	4	3	4	2	1	3	1	4	3	2	1	
37	31	M	sup. Prof.	1	4	2	3	3	2	1	5	3	4	4	3	2	4	1	2	2	3	1	4	1	
38	41	F	sup. policia	1	4	3	2	3	2	1	4	5	3	4	1	2	4	3	1	1	4	2	3	2	
39	37	M	sup. Medico	1	3	2	4	1	2	1	3	4	5	2	1	4	2	3	3	1	3	2	4	4	
40	19	F	tecnico contaduria	1	2	4	3	3	4	3	2	5	1	2	3	4	1	2	1	1	3	2	4	4	
41	23	F	tecnico enfermeria	1	4	2	3	2	1	3	4	2	5	4	4	2	3	1	3	4	2	3	1	1	
42	21	M	estudiante superior	1	4	3	2	1	1	3	4	5	2	3	4	3	2	1	4	2	4	1	3	2	
43	22	F	tecnico enfermeria	1	4	2	3	1	3	1	2	4	5	2	4	2	3	1	3	1	2	3	4	4	
44	20	M	tecnico estudiante	4	2	3	1	2	1	2	3	4	5	3	2	1	4	3	1	2	1	3	4	4	
45	39	F	secundaria comerciant	1	4	2	3	1	2	1	3	4	5	4	4	2	3	1	3	1	3	2	4	2	
46	31	F	sup. Arquitectura	3	4	2	1	2	2	4	1	3	5	4	3	4	2	1	3	1	4	3	2	1	
47	30	M	sup. C.p.c	1	4	2	3	3	2	1	5	3	4	4	3	2	4	1	2	3	2	1	4	1	
48	40	M	sup. Abogado	1	4	3	2	3	2	1	4	5	3	4	1	2	4	3	1	1	4	2	3	2	
49	38	F	sup. Enfermeria	1	3	2	4	1	2	1	3	4	5	2	1	4	2	3	3	1	3	2	4	4	
50	52	M	obrero construccion	3	1	2	4	3	4	1	2	3	5	4	3	4	2	1	1	2	4	1	3	2	



FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Yo, Ernesto Aragón Vela, gerente de la clínica estomatológica DENTAL ART, otorgo autorización al CD Alejandro León Carrión para que recabe la información necesaria para el estudio de Maestría Análisis comparativo de las expectativas sobre el servicio de estomatología entre los pacientes que acuden a clínicas estomomatologicas especializadas de Arequipa y Juliaca. Arequipa 2009.

Declaro que he sido informado por el investigador sobre los objetivos y naturaleza de dicho estudio. Declaro asimismo que en todo momento se respetaron los principios de beneficencia, autonomía, justicia, no maleficencia, anonimato y confidencialidad de la información.

Expreso además que no han mediado exigencias antiéticas en el acuerdo.

Ernesto Aragón Vela
COP: 14556

FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Yo, Wilbert Gutiérrez Chuquitarqui, gerente del Centro de ortodoncia y rehabilitación oral Gutiérrez, otorgo autorización al CD Alejandro León Carrión para que recabe la información necesaria para el estudio de Maestría Análisis comparativo de las expectativas sobre el servicio de estomatología entre los pacientes que acuden a clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa y Juliaca. Arequipa 2009.

Declaro que he sido informado por el investigador sobre los objetivos y naturaleza de dicho estudio. Declaro asimismo que en todo momento se respetaron los principios de beneficencia, autonomía, justicia, no maleficencia, anonimato y confidencialidad de la información.

Expreso además que no han mediado exigencias antiéticas en el acuerdo.

CD. Wilbert Gutiérrez Chuquitarqui
Esp. Ortodoncia y Ortopedia
Maxilar RNE: 352

FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Yo, Jorge Concha Medina, gerente de la clínica estomatológica Orthocenter, otorgo autorización al CD Alejandro León Carrión para que recabe la información necesaria para el estudio de Maestría Análisis comparativo de las expectativas sobre el servicio de estomatología entre los pacientes que acuden a clínicas estomatológicas especializadas de Arequipa y Juliaca. Arequipa 2009

Declaro que he sido informado por el investigador sobre los objetivos y naturaleza de dicho estudio. Declaro asimismo que en todo momento se respetaron los principios de beneficencia, autonomía, justicia, no maleficencia, anonimato y confidencialidad de la información.

Expreso además que no han mediado exigencias antiéticas en el acuerdo.

CD Jorge Concha Medina
COP: 9350

FORMATO DE CONSENTIMIENTO

Yo, Jack Medina Quiroga, gerente del CENTRO ODONTOLOGICO DEL SUR, otorgo autorización al CD Alejandro León Carrión para que recabe la información necesaria para el estudio de Maestría Análisis comparativo de las expectativas sobre el servicio de estomatología entre los pacientes que acuden a clínicas estomatologicas especializadas de Arequipa y Juliaca. Arequipa 2009.

Declaro que he sido informado por el investigador sobre los objetivos y naturaleza de dicho estudio. Declaro asimismo que en todo momento se respetaron los principios de beneficencia, autonomía, justicia, no maleficencia, anonimato y confidencialidad de la información.

Expreso además que no han mediado exigencias antiéticas en el acuerdo.

Adm. Jack Medina Quiroga.