

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Odontología
Escuela Profesional de Odontología



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE
ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017**

Tesis presentada por el Bachiller

Miranda Junco Mijael

Para obtener el Título Profesional de

Cirujano Dentista

Asesor:

Mgter. Gallegos Misad Pedro

**Arequipa-Perú
2017**

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

2-12-17
7 m

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 68

Vista la solicitud que presenta don (ña) **MIJAEL MIRANDA JUNCO** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017"** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
MGTER ALBERTO ALVARADO ACO
MGTER VICTOR NUÑEZ CHAVEZ

Arequipa, 07 de Setiembre del 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
[Signature]
Dr. MARTIN CERRY ROSADO MARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

*Leer Decano Revisado el pte borrador de tesis
Es necesario recibir los siguientes cambios:*

- Resumen - Summary. - Preamble - Descripción
- Variables. pies de pgs. - pg 37 - ordenar texto.
- conclusión de acuerdo las interrogantes.
- Bibliografía orden alfabético. - Encuesta.

[Signature] 15-09-17

*Recibidos los cambios el trabajo de
Investigación se encuentra en condiciones de
ser sustentado*

Arequipa, 2017 *Octubre 12*

[Signature]

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

MGTER ALBERTO ALVARADO ACO

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 68

Vista la solicitud que presenta don (ña) MIJAEL MIRANDA JUNCO sobre el dictamen de la Tesis titulada "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
MGTER ALBERTO ALVARADO ACO
MGTER VICTOR NUÑEZ CHAVEZ

Arequipa, 07 de Setiembre del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

DR. MARTIN ARCE Y ROSADO
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

- Especificar Marco Teórico
 - " el Mantenimiento Técnico
 - Completar la justificación
 - Caracterizar el marco teórico
 - Ver Ortografía y formato de tesis
 - Especificar mejor la Referencias
- 21-09-17

Se le pasa al present Dictamen de Borrador para su sustitución

Arequipa, 2017-11-10



UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE SIN - UMACOLLO

MGTER VICTOR NUÑEZ CHAVEZ

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 68

Vista la solicitud que presenta don (ña) **MIJAE MIRANDA JUNCO** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017"** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

DR HERBERT GALLEGOS VARGAS
MGTER ALBERTO ALVARADO ACO
MGTER VICTOR NUÑEZ CHAVEZ

Arequipa, 07 de Setiembre del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA
[Firma]
DR. MARTIN LARRY ROSADO LÓPEZ
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

SR Decano:
Habiendo leído el Pt. Borrador de Tesis se indica lo siguiente:
Corregir: Conclusión, Índice, Resumen, Preambulo, Variables, Interrogante, Objetivos, Hipótesis, Redacción, Criterios de Inclusión y Exclusión, Fuente, Conclusiones y Recomendaciones, Anexos.
SR Decano:
Después de subsanar las correcciones indicadas se da "Dictamen Favorable" para que siguiendo el Trámite correspondiente, pueda proceder a la Sustentación.
[Firma]
Dr. Victor Nuñez Ch.
Código 0973.

Arequipa, 2017, 09 de Octubre.

INTRODUCCIÓN

En los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al usuario; por lo que la especial *curiosidad epistémica* acerca de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud, lleva a estudiar la calidad de los servicios de salud brindados por la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María abordando las inquietudes del usuario externo que es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. De otro lado la *lectura crítica y cuestionante* sobre el panorama actual de calidad en los servicios odontológicos nos lleva a una búsqueda de nuevos conocimientos y mejoramiento continuo, así como el *ejercicio consciente de la carrera* como agente solucionador. Ya que para el paciente la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura ya que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente. La apuesta por la calidad y satisfacción en la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama una *importante situación problemática* que toma a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”. Por lo que con este estudio queremos contribuir a la mejora de la calidad de la atención en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María mediante la implementación de directrices emanadas de los resultados de este estudio y Establecer los planes de mejora continua que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención y por lo tanto satisfacción del usuario.

La tesis cuenta con tres capítulos. En el capítulo I denominado planteamiento teórico se abordara el problema, los objetivos de la investigación, el marco teórico y la hipótesis de la investigación.

En el capítulo II se abordará el planteamiento operacional, esta consiste en técnicas, instrumentos y materiales como también el campo de verificación y las estrategias de recolección y manejo de resultados.

En el capítulo III aquí se presentan los resultados de dicha investigación que incluye el procesamiento y el análisis estadístico estamos hablando de las tablas, graficas e interpretaciones así también la discusión, las conclusiones y recomendación para alumnos y directivos.

Finalmente se incluye la bibliografía, la hemerografía, informatografía y los anexos correspondientes para esta investigación.



RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa.

El diseño de la presente investigación es de tipo relacional. Con tal objeto se conformaron los alumnos del VII Y IX semestre en los que se evaluaron la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa. Se empleó estadística descriptiva con frecuencias absolutas (Nro.) y relativas (%) para establecer la relación entre las variables de interés se utilizó la prueba de tau de Kendall así mismo para establecer los rangos correspondientes a la satisfacción y calidad de atención en los pacientes.

La relación entre satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa evidencio que el 55.8% de los pacientes se encuentran satisfechos mientras que el 43.5% se encuentran medianamente satisfecho mientras que solo el 0.7% se encuentra insatisfecho.

Con esto evidencia que los pacientes que acuden a la clínica odontológica en su gran mayoría se encuentra satisfechos y medianamente satisfechos con un 99.3%.

Palabras claves:

Calidad del servicio

Satisfacción del paciente

ABSTRACT

The main objective of the present research was to evaluate patient satisfaction regarding the quality of service and patient satisfaction that comes to the Odontological Clinic of the Catholic university of Santa Maria, Arequipa

The design of this research is relational type. To that end, the students of the 7th and 9th semester were evaluated, in which the patient's satisfaction with the quality of the patient's service was evaluated at the dental clinic of the catholic university of Santa Maria, Arequipa. Descriptive statistics were used with absolute frequencies (no.) and relative frequencies (%) to establish the relationship between the variables of interest. the Kendall tau test was also used to establish the ranges corresponding to satisfaction and quality of care in the patients.

The relationship between patient satisfaction regarding quality of service and patient satisfaction that comes to the dental clinic of the catholic university of Santa Maria, Arequipa showed that 55.8% of the patients are satisfied while 43.5% are moderately satisfied while only 0.7% are dissatisfied.

With this, it is evident that patients who attend the dental clinic are mostly satisfied and moderately satisfied with 99.3%.

Key words:

Quality of service

Patient satisfaction

INDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Enunciado del Problema:	2
1.2 Descripción del problema.	2
1.3 Justificación	3
2. OBJETIVOS	5
3. MARCO CONCEPTUAL	6
3.1. Conceptos básicos	6
3.1.1. Calidad	6
a. Calidad de atención	7
b. Calidad sanitaria	7
c. Calidad de un servicio	7
d. Calidad total	7
e. Dimensiones de la calidad:	8
f. Garantía de calidad	9
g. Atributos de la calidad expresada por el usuario	9
3.1.2. Satisfacción	12
a. Satisfacción del paciente	14
b. Percepción del paciente	15
c. Escala de Likert	15
3.1.3. Administración en la clínica odontológica	17
a. Servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María	17
b. Servicio de la Clínica Odontológica por años semestres respectivos VII, VIII, IX y X semestre	18
c. Marketing en los servicios de salud de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica De Santa María	19

d. Sistema de garantía y calidad en los servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica De Santa María	19
3.2. Análisis de los antecedentes investigativos.....	20
4. HIPÓTESIS.....	22
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	23
1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN	24
1.1. Técnica.....	24
1.2. Instrumentos.....	25
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	30
2.1. Ubicación espacial.....	30
2.2. Ubicación temporal.....	30
2.3. Unidades de estudio.....	30
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
3.1. Organización	33
3.2. Recursos	33
3.3. Validación del instrumento.....	33
4. ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE LOS RESULTADOS.....	34
4.1. Nivel de recolección de datos.....	34
4.2. Nivel de sistematización	34
4.3. Plan de procesamiento de datos	34
4.4. Plan de análisis de datos.....	35
CAPITULO III RESULTADOS	36
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	37
DISCUSIÓN	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	62
HEMEROGRAFIA.....	63
INFORMATOGRAFIA.....	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1	EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	37
TABLA Nº 2	SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	39
TABLA Nº 3	GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	41
TABLA Nº 4	SERVICIO POR EL QUE INGRESARON LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	43
TABLA Nº 5	IDIOMA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA.....	45
TABLA Nº 6	LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	47
TABLA Nº 7	TANGIBILIDAD SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA	49
TABLA Nº 8	FIABILIDAD SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA.....	50
TABLA Nº 9	CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SATA MARIA.....	51
TABLA Nº 10	SATISFACCION DE LOS SERVICIOS SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA	52
TABLA Nº 11	RELACION ENTRE CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA....	54
TABLA Nº 12	RELACION ENTRE CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM.....	55
TABLA Nº 13	RELACION ENTRE LA SEGURIDAD Y FIABILIDAD EN LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA	56
TABLA Nº 14	RELACION ENTRE EMPATIA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM.....	57
TABLA Nº 15	RELACION ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1	EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	38
GRÁFICO Nº 2	SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	40
GRÁFICO Nº 3	GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	42
GRÁFICO Nº 4	SERVICIO POR EL QUE INGRESARON LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	44
GRÁFICO Nº 5	IDIOMA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA.....	46
GRÁFICO Nº 6	LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	48
GRÁFICO Nº 7	SATISFACCION DE LOS SERVICIOS SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA.....	53



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Enunciado del Problema:

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017.

1.2 Descripción del problema.

a. Área del conocimiento:

- **Área General:** Ciencias de la Salud
- **Área Específica:** Odontología
- **Especialidad:** Administración en Odontología
- **Línea o Tópico:** Calidad de Prestación de Servicios de Salud

b. Operacionalización de variables

Variables	Indicadores	Subindicadores
	Tangibilidad	
Calidad del servicio Variable (1)	Fiabilidad	
	Capacidad de respuesta	• Muy malo
	Seguridad	• Malo
	Empatía	• Regular
Satisfacción del paciente variable (2)	Atención odontológica	• Bueno
	Atención administrativa	• Muy bueno

c. Interrogantes Básicas:

- ¿Cuál es la calidad del servicio de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM?
- ¿Cuál es el nivel satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM?
- ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM.

d. Taxonomía de la Investigación:

ABORDAJE	TIPO DE ESTUDIO					DISEÑO	NIVEL
	Técnica de Recolección	Tipo de Dato	Número Medición	Numero de Muestras	Ámbito de Recolección	De Asociación	Relacional
Cuantitativo	Comunicacional	Prospectivo	Transversal	Descriptivo	Documental		

1.3 Justificación

El presente estudio se considera merituable de investigación en primer lugar por su *parcial originalidad* en el medio. Ya habiéndose registrado algunos antecedentes investigativos a nivel regional, nacional e internacional con enfoques parecidos al presente estudio. Conviene así mismo destacar la *legítima relevancia práctica* de la investigación en la solución de problemas de calidad y satisfacción del usuario que es atendido en los establecimientos de la clínica odontología de la Universidad Católica De Santa María.

Por otro lado la consideración no menos importante que la anterior es la *relevancia contemporánea* ya que este estudio propone identificar algunos problemas que el usuario que es atendido en la clínica odontológica percibe dentro de los aspectos de calidad y satisfacción.

Se considera el estudio como viable ya que ha resistido el *análisis previo de*

factibilidad el cual ha previsto la disponibilidad de los pacientes, tiempo, recursos, presupuesto, conocimiento metodológico y diseño. No habiendo restricciones éticas para el uso de la encuesta a realizar.

Es *interés personal* por identificar cual es el nivel de percepción sobre calidad y satisfacción en los usuarios que son atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, en tanto este estudio ha constituido para mí un reto individual. Además de un interés muy importante el cual es obtener el título profesional de cirujano dentista.

Así mismo este estudio no deja de significar algún tipo de contribución a la *catedra de administración en odontología*, es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada por la clínica odontológica y para conocer la realidad tenemos que conocer como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica. Este estudio *contribuiría* a mejorar el nivel de conocimiento acerca de este tema y los factores que se asocian con la satisfacción o insatisfacción de los usuarios. También servirá de referencia para realizar nuevos estudios sobre el nivel de satisfacción y efectuar comparaciones. Estableciendo algún nivel inicial o básico de atención con calidad.

2. OBJETIVOS

- 2.1. Determinar la calidad del servicio de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.2. Determinar el nivel satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la UCSM
- 2.3. Establecer la relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM.



3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. Calidad

Se define calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades. Estos términos son en realidad características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio. Con la finalidad de reforzar y uniformizar los criterios relativos a la calidad se ha creado El Organismo Internacional de Normalización ISO, 9000 en su norma 8420 ha definido a la calidad. La calidad es valorativo porque cada quien puede tener su propio concepto. Existen múltiples definiciones de calidad y todas ellas indudablemente aportan a formarse una idea amplia de lo que ella significa. Algunas de las más importantes son: calidad es preferencia por los clientes, calidad es hacer las cosas correctas de la manera correcta y llevar a cabo continuos perfeccionamientos, calidad es satisfacción de los clientes.

Hay cuatro bases que soportan una buena gestión de la calidad en cualquier tipo de organización. Ellas son:

- La calidad es una actitud de todas las personas que se involucran en un servicio. Esta actitud implica ser humildes y reconocer que todo es susceptible de mejorarse.
- La calidad conlleva tener claro que las organizaciones hospitalarias existen porque hay seres humanos y una comunidad que requieren de ellas
- La calidad debe ser medida, evaluada y mejorada.
- La calidad no es el resultado del azar, la calidad se plantea y se construye durante el proceso de prestación del servicio.¹⁻²

¹ Elizondo JE, Quiroga MG. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. 2011. Pág. 99-104.

² LARA NF, LOPEZ VC, MORALES SE, CORTEZ EV. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac. Pág. 45-49.

a. Calidad de atención

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de atención en salud. Conceptualizándolo como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.³

b. Calidad sanitaria

Decimos también que es el grado en el cual los servicios deseados en salud son congruentes con los conocimientos profesionales actuales, otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente.⁴

c. Calidad de un servicio

La definición más aceptada de calidad de un servicio se basa en el concepto de la calidad percibida, que considera al cliente como el único juez de la calidad. Así la calidad percibida se describe como el grado de discrepancia entre las percepciones del resultado y las expectativas del consumidor acerca del servicio.⁵

d. Calidad total

Calidad total es el conjunto de principios, de métodos organizados y de estrategia global que intentan movilizar a toda la empresa, integrar los esfuerzos de todas las personas de una organización para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores al menor costo. Es una filosofía de actuar, entendida como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que supere las necesidades y expectativas del cliente y la comunidad.⁶⁻⁷

³ Kast f, Rosenweig j. administración en las organizaciones. Pag.23.

⁴ Blanco j, maya j. fundamentos de salud pública. Administración de servicios de salud y comunicación.

⁵ Lyandra r. Administración de los servicios de salud. Pág. 42-43

⁶ Cordera a; Bobereth m. administración en sistemas de salud. Pag. 36.

⁷ Kast F. Rosenzweig J. Administración en las organizaciones. Pag. 23.

e. Dimensiones de la calidad:

La calidad en salud presenta tres dimensiones: estructura, proceso y resultados.

RECURSOS O ESTRUCTURA: evalúa la atención de salud mediante el estudio del ambiente físico en el cual la atención tiene lugar. Implica por lo tanto atributos tales como infraestructura, confort, equipamiento, calificación del personal, etc. Se asume que dados un ambiente y recursos adecuados estos determinan una atención de buena calidad, como sostiene Donabedian. “una buena estructura aumenta la probabilidad de un buen proceso y un buen proceso aumenta la probabilidad de un buen resultado”.⁸

PROCESO: cuidado que el paciente recibe: considera no solo que existan las condiciones tecnológicas para alcanzar resultados, sino la secuencia de actividades que los prestadores deben desarrollar: historias clínicas, exámenes físicos, pruebas auxiliares de diagnóstico, justificación del diagnóstico y tratamiento proporcional, etc. La medición del proceso implica varias sus dimensiones: calidad clínica o técnica, se refiere a la calidad interpersonal, accesibilidad al servicio, y adecuación del servicio a la realidad del usuario. Calidad técnica, se refiere a la habilidad y conocimiento clínico de proveedor y la pericia de los procesos de cuidado que el paciente recibió. Calidad interpersonal, se refiere a la interacción entre el proveedor y el paciente, el cual tiene las siguientes características:⁹

- Respecto a los derechos, a la cultura a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de el o ella.
- Interés manifiesto en la persona, sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es así mismo valido para el usuario interno.

⁸ Reyes Em, Weldt Mc, mateluna Cx, almarza E. Medicion de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios. Pag 45-54.

⁹ Valdez H. Mas alla de la calidad total y de los RE. Administración y desarrollo Lima-Perú. Pag 88-89

- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
- Ética de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y de acuerdo a los principios ético – deontológicos. ¹⁰

RESULTADOS: se refiere a la repercusión de la atención sobre la salud bucal de las personas. Tiene en cuenta por lo tanto la recuperación de la salud, la restauración de las funciones, la sobrevida, la satisfacción del paciente con el servicio, la calidad de vida posterior al tratamiento, etc.¹¹

f. Garantía de calidad

Este concepto de garantía de calidad fue definido por Donabedian como: todas aquellas actividades que periódica o continuamente se dirigen a revisar las condiciones bajo las cuales se proporciona atención odontológica, esta es monitorizada y los resultados son seguidos de manera que las deficiencias sean corregidas por el docente a cargo. ^{12,13}

g. Atributos de la calidad expresada por el usuario

COSTO: se define como un conjunto de sacrificios o privación de recursos necesarios medidos de alguna manera para la fabricación de un bien, prestación de un servicio, realización de una actividad determinada o la obtención de un bien o servicio.

Se considera que el costo es un término utilizado para medir los esfuerzos asociados con la fabricación de un bien, prestación de un servicio. Representa el valor monetario del material, mano de obra y gastos generales empleados. El costo del tratamiento odontológico lo establece la clínica odontológica. En base a un estudio socioeconómico de tal manera que los usuarios puedan acceder a la cobertura de atención. ¹⁴

INDICACIONES, PRESCRIPCIONES: la prescripción médica es un

¹⁰ Muza r. Administración en los servicios de salud. Pág. 43.

¹¹ Dayal Gh., identifying health care quality constituents: service providers perspective. Pag 18-27

¹² CORDERA. Administración en sistemas de salud. Tomo I

¹³ Kast Nf, Roesenzweig J. ob. Cit. Pag. 12.

¹⁴ Cordera A.; Boberith M. ob. cit. Pag. 49.

documento médico legal, mediante el cual se hace un pedido de orden de medicamentos, hecho por el médico o el profesional competente al farmacéutico, es de carácter específico y señala una medicación en particular para un individuo y en un tiempo determinado, un resumen del diagnóstico, pronóstico y tratamiento de la enfermedad del paciente.

El formato de prescripción debe contar de dos partes la hoja de receta y las indicaciones. Dentro de las indicaciones se considera.

- Resumen dietético
- Actividad física
- Esquema de tratamiento farmacológico
- Recomendaciones

Ibárcena encontró que los aspectos de las recetas que con mayor frecuencia se infringen son.

- Legibilidad de la escritura
- Denominación común internacional o nombre genérico
- Concentración de medicamento
- Presentación del medicamento

TRATO: la relación médico paciente es una forma de relación humana muy especial, de compromiso personal del odontólogo con su paciente. En el cual se establece una forma de interacción humana inserta en una moralidad y en un propósito que no es otro que solucionar el problema por el cual el cliente acudió a la clínica odontológica.

Este tipo de interacción no solo se sitúa en el plano del conocimiento técnico, si no incluye aspectos afectivos, sociales, éticos y espirituales. Además del conocimiento y habilidades específicas. Probablemente el factor más importante en la relación odontólogo paciente se conjuga en el plano afectivo

o de los sentimientos y estos deben considerar los odontólogos para hacer un adecuado manejo de ella.¹⁵

TIEMPO DE ESPERA: es el tiempo que transcurre entre el periodo que realiza el usuario de un servicio de salud y la solución de su problema motivo de la visita a la clínica odontológica. Implica la velocidad de respuesta en el servicio sea la más corta.

Los largos periodos antes de las citas producen frustración, enojo y preocupación que pueden influir considerablemente en el usuario a la hora de decidir si continúan acudiendo a la clínica odontológica.

Los responsables de la prestación de servicio deben revisar periódicamente los trámites administrativos y clínicos para asegurar que el acceso a tales servicios sea rápido, fácil y que los registros burocráticos sean mínimos y que la atmosfera sea acogedora. ¹⁶

TANGIBILIDAD: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales e instrumentos, higiene y limpieza

FIABILIDAD: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido.

SEGURIDAD: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al paciente.

EMPATIA: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los pacientes.

ATENCION ODONTOLOGICA Y ADMINISTRATIVA: La atención prestada por el empleado desde la llegada del paciente a los establecimientos donde el empleado realiza su trabajo.

¹⁵ Lyandra R. administración de los servicios de salud. Pag. 45.

¹⁶ Zlatar Sm. Administración en atención de la salud. Pag. 104-105.

3.1.2. Satisfacción

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. Estar conforme uno con algo o alguien.

Es evidente que a partir de estas definiciones resulta difícil determinar qué es satisfacer y sentirse satisfecho, pero en esencia el fenómeno muestra tres aspectos esenciales, los cuales son destacados por Zas: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.¹⁷

Siguiendo a Zas se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en la clínica odontológica en las diferentes especialidades consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud.

Existen razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial.^{18,19}

- Primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.
- Segundo, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como por ejemplo el éxito de informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención.

¹⁷ BERNUY T. calidad de la atención en la clínica central de la facultad de odontología de la universidad nacional mayor de san marcos. Pág. 79.

¹⁸ GARCIA CZ, CHENGUAYEN MG, MORMONTOY WL. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados. Pág. 7

¹⁹ Llanos F, Rosas A, Mendoza D, Contreras C. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Pag. 52-57.

- Tercer, la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a prever.

Los individuos no son recipientes pasivos, sumisos seguidores de las órdenes y recomendaciones de los expertos. La población es más autónoma de lo que el sistema sanitario ha creído hasta ahora. Así la medida de la satisfacción es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones sean públicas o privadas, de producción o de servicios y la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad. Los programas de mejora de calidad deberían centrarse en el usuario\cliente porque se entiende que estos deben ir dirigidos a satisfacer sus necesidades.

La satisfacción con la atención odontológica tiene las siguientes funciones, curar a veces aliviar el dolor restaurar la función masticatoria estética y funcional de toda la cavidad bucal y confortar siempre por eso el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio. La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores que son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que procede por una parte de una naturaleza subjetiva y por otra la de una contextual.

La medida de la satisfacción ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios porque proporciona información sobre la calidad percibida por los ciudadanos. Utilizado adecuadamente puede ser un buen instrumento para modular y adaptar los servicios a las necesidades expresadas por la población, así como un buen centinela de los cambios culturales y de preferencias de la población.

El objetivo del análisis de la satisfacción será pues facilitar información a los

profesionales y a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios. Y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias comportamientos y actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial. Una razón adicional para introducir la utilización de la opinión de la población en las organizaciones sanitarias es porque se convierte en un instrumento útil para hacer efectivas las políticas las actuales sobre la calidad.²⁰⁻

21

a. Satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud de la persona. Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Tinoco y Ribeiro proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio²²⁻²³

²⁰ Lipscomb J, Douglas Cw. A political economic theory of the dental care market. AJPH. Pag 56

²¹ Llanos F, Rosas A, Mendoza D, Contreras C. ob. Cit. pág. 67.

²² LAURA C. satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo. Pág. 27

²³ Blanco J, Maya J. Fundamentos de salud publica. Administracion de servicios de salud. Pag. 78.

b. Percepción del paciente

Un usuario motivado está listo para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer todo esto influirá directamente en la percepción de satisfacción del usuario. Esto también incluye verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar y llegar más cerca de lo llamado. Calidad.²⁴

c. Escala de Likert

En la mayoría de investigaciones cuando se evalúa actitudes y opiniones se suele utilizar la escala de Likert. Esta escala se difundió ampliamente por su rapidez y sencillez de aplicación desde su desarrollo en 1932. Su aplicación ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 85 años continuo siendo la escala preferida de casi todos los investigadores. La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/descuerdo. Estas frases a la que es sometido el entrevistando están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción permitiendo que el entrevistando responda rápidamente y sin dificultad alguna las preguntas ahí formuladas.

Entre sus principales ventajas que posee es que todos los sujetos coinciden o comparten el orden de las expresiones esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de la escala) procuro dotar a los grados de la escala con una relación muy fácil de comprender para el entrevistado.

24 BUSTAMANTE W. dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. Pág. 34

- Muy bueno 5
- Bueno 4
- Regular 3
- Malo 2
- Muy malo 1

- 1) Se recoge una serie de ítems relacionados con la actitud que queremos medir (aproximación a los pacientes tratados en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María) y se seleccionan aquellos que expresan una posición claramente favorable o desfavorable estos ítems pueden ser elaborados por personas conocedoras el tema que se pretende medir (juicio de expertos) y conocedoras, así mismo del colectivo de individuos que responderá a la escala definitiva.
- 2) Se selecciona un grupo de personas estos responderán eligiendo en cada ítem la alternativa que mejor describa su posición personal.
- 3) Las respuestas a cada ítem reciben puntuaciones más altas cuando más favorables son la actitud, dándose a cada sujeto la suma total de las puntuaciones obtenidas. ²⁵

c.1. Ventajas

A pesar de la ausencia de teoría justificativa para la “escalabilidad” en la práctica las puntuaciones del cuestionario Likert proporcionan con frecuencia la base para una primera ordenación de la gente en la característica que se mide.

c.2. Desventaja

Puede obtenerse una misma puntuación con diferentes combinaciones de ítems lo que demuestra que la misma puntuación puede tener significados diferentes (no obstante la consistencia interna tiende a evitarlo)

²⁵ CAÑADAS O, SANCHEZ B. categorías de respuesta en escala tipo Likert. Pág. 623-633

3.1.3. Administración en la clínica odontológica

Desde la entrada del paciente a los establecimientos de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María hasta el intercambio de palabras con el personal de salud todo eso implica la prestación de servicios de salud.

Todo sistema de atención al paciente tiene como finalidad satisfacer y beneficiar al paciente en su salud esto implica los puntos de financiamiento administración tecnología educación de investigación en la clínica odontológica la atención de salud se dividen en 3 grupos.

- Preventivos

Su principal finalidad es detectar y tratar padecimientos todo en su etapa, fase, estadio tempranos.

- Curativos

La finalidad es que dicha enfermedad no avance deteniendo dicho proceso con métodos y técnicas dichas de la profesión de odontología.

- Rehabilitadores

Se enfoca principalmente a reducir el grado de incapacidad sustituyendo algunas veces por elementos llamados prótesis.

a. Servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María

SEMESTRE VII Y VIII

- Emergencias medico odontológicas
- Odontopediatria
- Odontología preventiva y social II
- Cirugía maxilofacial
- Cariologia clínica I y II
- Prostodoncia clínica I y II
- Clínica de diagnóstico I y II

- Cirugía bucal II y III
- Periodoncia II y III

SEMESTRE IX y X

- Clínica integral del niño I y II
- Clínica integral del adulto I y II
- Odontología especial

POSTGRADO

- Cariología y endodoncia
- Odontopediatria
- Periodoncia e implantología
- Ortodoncia y ortopedia maxilar
- Rehabilitación oral
- Diagnóstico por imágenes

b. Servicio de la Clínica Odontológica por años semestres respectivos VII, VIII, IX y X semestre.

SEMESTRE VII Y VIII

- Emergencias medico odontológicas
- Odontopediatria
- Odontología preventiva y social II
- Cirugía maxilofacial
- Cariología clínica I y II
- Prostodoncia clínica I y II
- Clínica de diagnóstico I y II
- Cirugía bucal II y III
- Periodoncia II y II

SEMESTRE IX y X

- Clínica integral del niño I y II
- Clínica integral del adulto I y II
- Odontología especial

c. Marketing en los servicios de salud de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica De Santa María

Para la correcta atención en todo tipo de establecimientos donde se atiendan personas se requiere que el personal que está a cargo de la atención este motivado y comprometido con el proceso de calidad. De la motivación del personal de atención en todo establecimiento de salud será la causa principal de pérdida o ganancia de mercado²⁶

d. Sistema de garantía y calidad en los servicios de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica De Santa María

El sistema de calidad y garantía es principalmente todas las acciones que conducen a la satisfacción y mejoramiento de la salud oral de todas las personas que acuden a este establecimiento. Es también el compromiso que tiene todo personal de salud para con el paciente.

La calidad y la garantía en los tratamientos es producto de una serie de acciones que se efectúan en forma ordenada sistematizada y continúa y que tienen como finalidad evitar o corregir de manera oportuna toda situación. Como bien sabemos en todo servicio de salud la calidad y la garantía es fundamental para la obtención de buenos resultados.

• PRECIOS Y ESTRATEGIAS

Es de conocimiento general que los precios en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María son relativamente bajos en comparación con una clínica privada de nuestra ciudad. Ya se deba esto por la atención guiada entre estudiantes, practicantes y docentes.

²⁶ LAURA C. satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo. Pág.52.

3.2. Análisis de los antecedentes investigativos

A NIVEL LOCAL

“Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la universidad católica de santa María durante los meses marzo, abril y mayo del 2015”

Laura Machica Carlos Enrique

RESUMEN DE RESULTADOS

Se trata de un estudio observacional prospectivo transversal, comparativo de campo y de nivel relacional. Con tal objeto se conformaron los alumnos del VII y IX semestre en los que se evaluaron la calidad de atención brindada a los pacientes y la satisfacción de los mismos respecto a la atención. Se empleó estadística descriptiva con frecuencias absolutas (Nro.) y relativas (%) para establecer la relación entre las variables de interés, se utilizó la prueba de TAU de KENDALL. Así mismo para establecer los rangos correspondientes a la calidad de atención, con sus dimensiones, y la satisfacción y confort, se utilizó la prueba de Stannones. La relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención por los alumnos evidencio que mientras mayor fue el nivel de calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzo su mayor porcentaje con 72.5%. Consecuentemente la hipótesis de la investigación, ha sido aceptada en el sentido que la satisfacción del paciente está ampliamente relacionada con la calidad de atención brindada por los tratantes de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María.

A NIVEL NACIONAL

“Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínica dentales privadas de lima metropolitana” Roberto Beltrán Neira

RESUMEN DE RESULTADOS

En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en los cinco dimensiones evaluadas. Se recomienda que la gestión administrativa de las clínicas evaluadas tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran.

A NIVEL INTERNACIONAL

“Calidad de atención según la percepción del paciente entre los 25 y 45 años en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del ecuador periodo febrero-julio 2015” Jenny Viviana Guerra Guamushig

RESUMEN DE RESULTADOS

El Estado ecuatoriano en los momentos actuales realiza acciones para mejorar los sistemas de salud en la sociedad, para lograr estos cambios es preciso mejorar la calidad de los servicios a partir de la participación de la comunidad. La presente investigación tiene como objetivo, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, en el Período de febrero a julio del año 2015. La calidad de la atención odontológica que se brinda se puede evaluar por el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este servicio, de ahí la importancia de nuestra investigación para trazar estrategias o medidas para brindarle un mejor servicio. El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad

de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. Para el mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.

4. HIPÓTESIS

Dado que: la satisfacción de los usuarios es una apreciación que está relacionada a diferentes factores como tiempo de espera, tiempo de atención, privacidad, bioseguridad, desempeño e infraestructura.

Es probable que, la calidad del servicio que presta la Clínica Odontológica influya en el nivel de satisfacción de los pacientes.



CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. Técnica

a) Precisión de la técnica:

Se aplicará la técnica del Cuestionario. Para recopilar los datos de la variable independiente “Calidad de Servicio”, se utilizará el instrumento SERVQUAL (Quality Service) el que consta de 34 Ítems y para la variable dependiente se utilizará el Cuestionario de Satisfacción del Usuario de consultas externas (SUCE) el cual consta de 12 Ítems.

b) Esquema

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA
Variable (1) CALIDAD DEL SERVICIO	Tangibilidad	Cuestionario
	Fiabilidad	
	Capacidad de Respuesta	
	Seguridad	
	Empatía	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE variable (2)	Atención Odontológica. Atención Administrativa.	cuestionario

1.2. Instrumentos

Se utilizará un solo Instrumento documental estandarizado y adaptado denominado Ficha de Recolección de datos.

A. ESPECIFICACIONES DEL CUESTIONARIO PARA VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

- Ficha técnica del instrumento: SERVQUAL
 - Nombre del instrumento: SERVQUAL
 - Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry
 - Procedencia: Estados Unidos 96
 - Estructura. Conformada por 22 ítems.
 - Dimensiones que mide el cuestionario SERVQUAL son: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía e Intangibles.
 - Administración: La escala será aplicada en forma individual en un tiempo de aplicación de aproximadamente de 30 minutos.
 - Calificación y Puntuación: La calificación es manual y la puntuación oscila entre 248 (Puntuación Mayor) y 62 (Puntuación Menor).
 - A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio, percibido por los usuarios.
- La gradiente es la siguiente:

- 1=muy malo
- 2=malo
- 3= regular
- 4= bueno
- 5= muy bueno

Interpretación: La respuesta con código (5) es la mejor valorada y 1 la respuesta peor valorada.

B. ESPECIFICACIONES DE CUESTIONARIO PARA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DE PACIENTE

- Ficha técnica del instrumento Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).
- Nombre del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE).
- Autores: Susana Granado de la Orden, Cristina Rodríguez Rieiro, María del Carmen Olmedo Lucerón, Ana Chacón García, Dolores Vigil Escribano y Paz Rodríguez Pérez. Procedencia: España Año: 2006 Estructura. Está conformada por 12 ítems.
- Dimensiones que mide el cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE) son: satisfacción odontológica y calidad Odontológica (Adaptada).
- Administración: La escala será aplicada en forma individual y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 10 minutos.
- Calificación y Puntuación: La calificación es manual y la puntuación oscila entre 170 (Puntuación Mayor) y 34 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la satisfacción de usuarios.

Gradiente:

1=muy malo

2=malo

3= regular

4= bueno

5= muy bueno

c. ESTRUCTURA ESQUEMÁTICA DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	INDICADORES	TÉCNICA
Variable (1) CALIDAD DEL SERVICIO	Tangibilidad	Cuestionario
	Fiabilidad	Cuestionario
	Capacidad de Respuesta	Cuestionario
	Seguridad	Cuestionario
	Empatía	Cuestionario
Variable (2)	Atención Odontológica.	Cuestionario
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Atención Administrativa.	cuestionario

d. MODELO DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTAS EXTERNAS (SUCE)

Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está usted con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el número que aproximadamente refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones en el continuo numérico que se provee al lado derecho de cada aseveración. Trate de contestar todas las aseveraciones sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, conteste honestamente cada aseveración.

e. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE PACIENTES

Género

- Masculino
- Femenino

Edad

- 15 a 19
- 20 a 29

- 30 a 39
- 40 a 49
- 50 a 59
- 60 a más

Lugar de Procedencia

- Cuzco
- Puno
- Moquegua
- Tacna
- Lima
- Otros

Nivel de Estudio

- Ninguno
- Primaria
- Secundaria
- Superior

SEMESTRE VII Y VIII

- Emergencias medico odontológicas
- Odontopediatria
- Odontología preventiva y social II
- cirugía maxilofacial
- cariología clínica I y II
- prostodoncia clínica I y II
- clínica de diagnóstico I y II
- cirugía bucal II y III
- periodoncia II y III

SEMESTRE IX y X

- Clínica integral del niño I y II
- Clínica integral del adulto I y II
- Odontología especial

POSTGRADO

- Cariología y endodoncia
- Odontopediatria
- Periodoncia e implantología
- Ortodoncia y ortopedia maxilar
- Rehabilitación oral
- Diagnóstico por imágenes

f. CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE PRESTA

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas, y lo que realmente recibe o él percibe que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio. (Barroso ,2000: 15).

- SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción es una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar inicial en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido o servicio recibido. Oliver (1980: 48).

- a) Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- b) Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.
- c) Capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.
- d) Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.

e) Empatía: Atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes.

Para los resultados se realizó la escala de baremo.

• PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

Usaremos el software SPSS 17.0 para realizar el análisis de la información, para determinar los factores asociados al grado de satisfacción del usuario de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María. El coeficiente chi cuadrados se usara cuando se van a cruzar variables cualitativas, en este caso el valor de p menos de 0.05 nos indica que existen diferencias significativas entre las variables. Usaremos además la prueba rho de spearman que mide la fuerza de correlación entre dos variables como las variables que se medirán con la escala de Likert, en este caso son las dimensiones de la calidad, con elementos de satisfacción global y la percepción de la calidad, así como para medir la relación entre estos dos últimos aspectos, cuanto más se acerque a +1 o -1 el coeficiente de correlación mayor será la relación entre variables; indicando los valores positivos una correlación directa y los valores negativos una correlación indirecta.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Instalaciones de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, urbanización san José s/n Yanahuara.

2.2. Ubicación temporal

El presente trabajo se realizó durante el mes de julio del 2017

2.3. Unidades de estudio

Para realizar el tamaño muestral, se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot P \cdot Q \cdot Z^2}{(N - 1)E^2 + P \cdot Q \cdot Z^2}$$

n= tamaño de la muestra

N=población que acude a la clínica odontológica

P=proporción esperada 0.5.

Q=1-P

Z=límite de confianza (95%), 1.96.

E=nivel de precisión 0.05.

$$n = \frac{1.96^2 \times 2500 \times 0.5 \times 0.5}{(2500 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 333

Ajustando a conveniencia del investigador.

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = \frac{333}{1 + \frac{333}{2500}}$$

n=294

Usuarios de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María

a. Población

Todos los usuarios de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María en condiciones de espera en la sala de espera de dicho establecimiento que acuden a este en un promedio por semestre de 2500 usuarios.

b. Muestra:

Los pacientes, padres o apoderados que voluntariamente deseen participar en el estudio (MUESTRA POR CONVENIENCIA). Tomando 294 usuarios como muestra.

c. Criterios de inclusión

- Todo paciente que desee participar de la encuesta voluntariamente,
- Todo paciente que acuda a la clínica odontológica con el fin de ser tratado o que ya haya sido tratado anteriormente
- Todo paciente mayor a 15 años de edad
- Todo paciente que ya recibió tratamiento.

d. Criterios de exclusión

- Los pacientes que no deseen participar en dicho encuesta.
- Pacientes con enfermedades mentales.
- Pacientes menores a 15 años de edad.
- Personas con enfermedades visuales.

e. Limitaciones del estudio

Los resultados dependerán de la veracidad que muestren los pacientes en el momento del llenado de las encuestas y esta a su vez depende de la percepción de la realidad, de su buena disposición, tiempo y de su nivel cultural. Este es siempre un inconveniente de los estudios de opinión que muchas veces son demasiado subjetivos, ya que la apreciación depende de muchos factores que justamente los consideramos en el estudio.

Este estudio no abarca otros servicios de salud como laboratorio dental, ni emergencias.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

Para el desarrollo de este proyecto se ha de realizar las siguientes actividades:

- Solicitud a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María.
- Solicitud a la facultad de odontología de la Universidad Católica De Santa María.
- Autorización de los pacientes para participar en el estudio.
- Visita continua a los servicios de la clínica odontológica.

3.2. Recursos

a) Recursos humanos:

El autor: bachiller en odontología: Mijael Miranda Junco

Asesor: Dr. Pedro Gallegos Misad

Grupo recolector de datos: representado por el investigador se recolectaran los datos aplicando el cuestionario.

b) Recursos físicos: Cedula de entrevista.

c) Recursos financieros: autofinanciamiento por el autor.

3.3. Validación del instrumento

Se empleó una encuesta de acuerdo a la escala de Likert, el cual esta validado por sus autores (investigadora y tutor) en constructo y contenido, de acuerdo a los conceptos de calidad. Siendo al mismo tiempo este instrumento una contribución del trabajo de investigación.

El instrumento fue validado además por la prueba estadística de ALFA DE CRONBACH

4. ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE LOS RESULTADOS

4.1. Nivel de recolección de datos

Se procederá a realizar el cuestionario en las instalaciones de los servicios de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, se realizara una breve explicación de la evaluación y se le solicitara su participación anónima en el presente estudio, luego se procederá a la entrevista.

4.2. Nivel de sistematización

Se procederá a tabular los resultados y crear una matriz de datos en informática en el editor de datos del programa PASW FOR WINDOWS, de lo cual obtendremos las tablas y las pruebas estadísticas en el presente diseño

4.3. Plan de procesamiento de datos

a. **Tipo de procesamiento:** Se utilizara el paquete informático SPSS. Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y una sencilla interfaz para la mayoría de los análisis. Computarizado.

b. Operaciones

b.1 Clasificación: los datos obtenidos a través de la ficha serán ordenados en una matriz de sistematización.

b.2 Conteo: matrices de recuento

b.3 Tabulación: se usaran tablas de doble entrada

b.4 Graficación: se confeccionaran graficas de barras acorde a la naturaleza de las tablas.

4.4. Plan de análisis de datos

a. Tipo: Relacional

b. Tratamiento estadístico

VARIABLE INVESTIGATIVA	TIPO	ESCALA DE MEDICION	ESTADISTICA DESCRIPTIVA	PRUEBA
Calidad de atención	Relacional	Nominal	- Frecuencias absolutas - Frecuencias relativas	Tau de Kendall
Satisfacción del paciente				



CAPITULO III

RESULTADOS

PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

TABLA N° 1

**EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA**

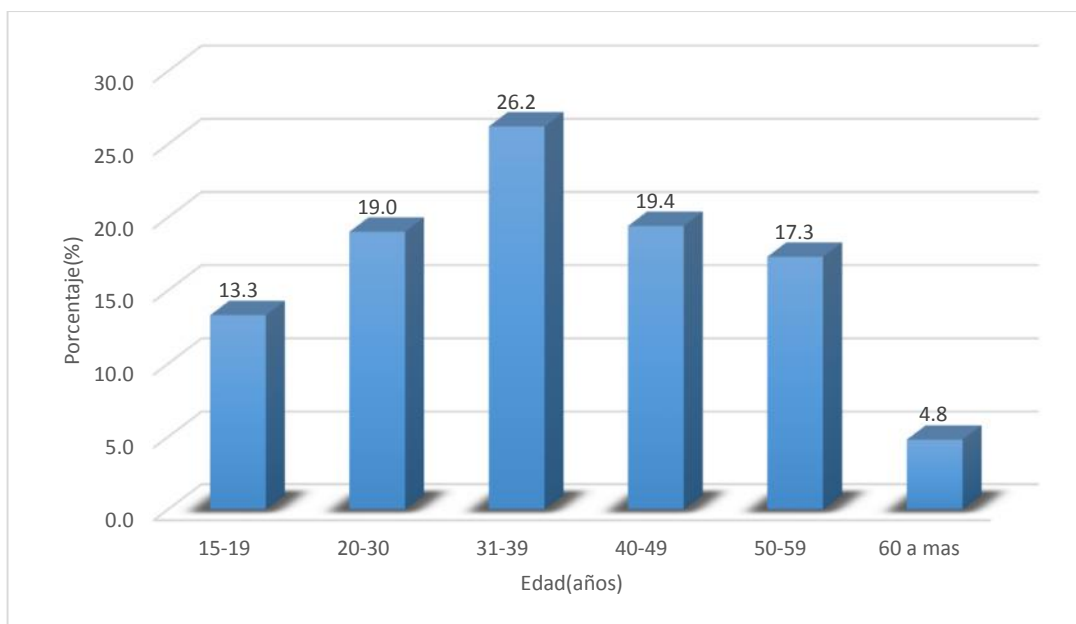
Edad (años)	N°	%
15-19	39	13,3
20-30	56	19,0
31-39	77	26,2
40-49	57	19,4
50-59	51	17,3
60 a mas	14	4,8
TOTAL	294	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 1 muestra que el 26.2% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM tienen entre 31-39 años, mientras que el 4.8% tienen de 60 años a más.

GRÁFICO N° 1

EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA



Fuente: Matriz de datos

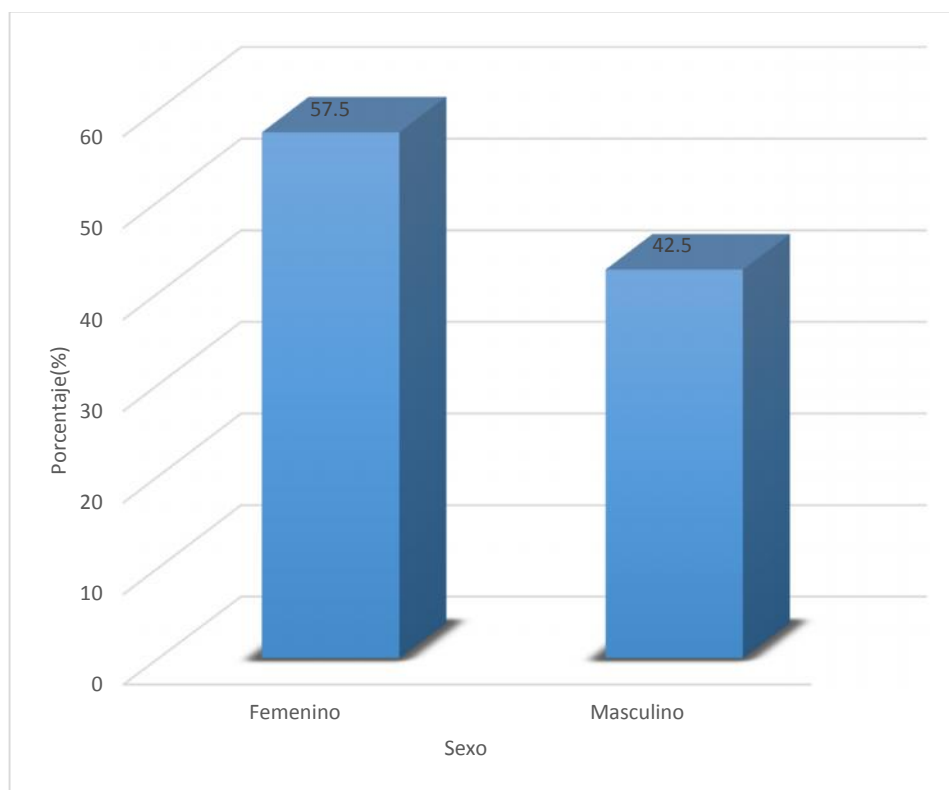
TABLA N° 2
SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA

Sexo	N°	%
Femenino	169	57,5
Masculino	125	42,5
TOTAL	294	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 2 muestra que el 57.5% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM son de sexo femenino, mientras que el 42.5% de los pacientes son de sexo masculino.

GRÁFICO N° 2
SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA



Fuente: Matriz de datos

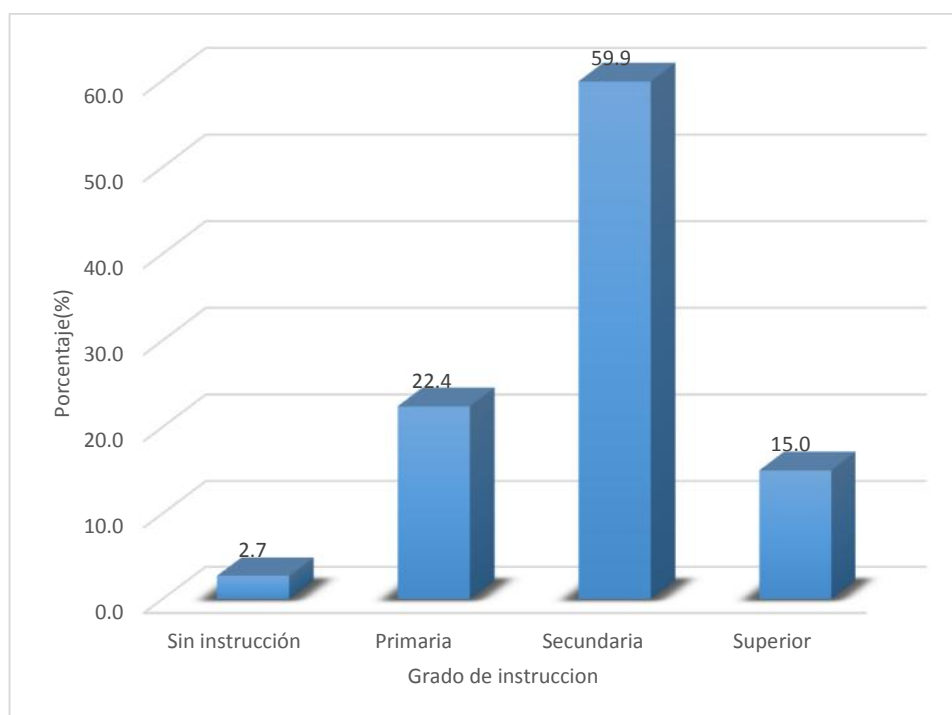
TABLA N° 3
GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA

Grado de instrucción	N°	%
Sin instrucción	8	2,7
Primaria	66	22,4
Secundaria	176	59,9
Superior	44	15,0
TOTAL	294	100

Fuente: matriz de datos

La Tabla N°. 3 muestra que el 59.9% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM tienen instrucción secundaria, mientras que el 2.7% no tienen grado de instrucción.

GRÁFICO N° 3
GRADO DE INSTRUCCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 4
SERVICIO POR EL QUE INGRESARON LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA

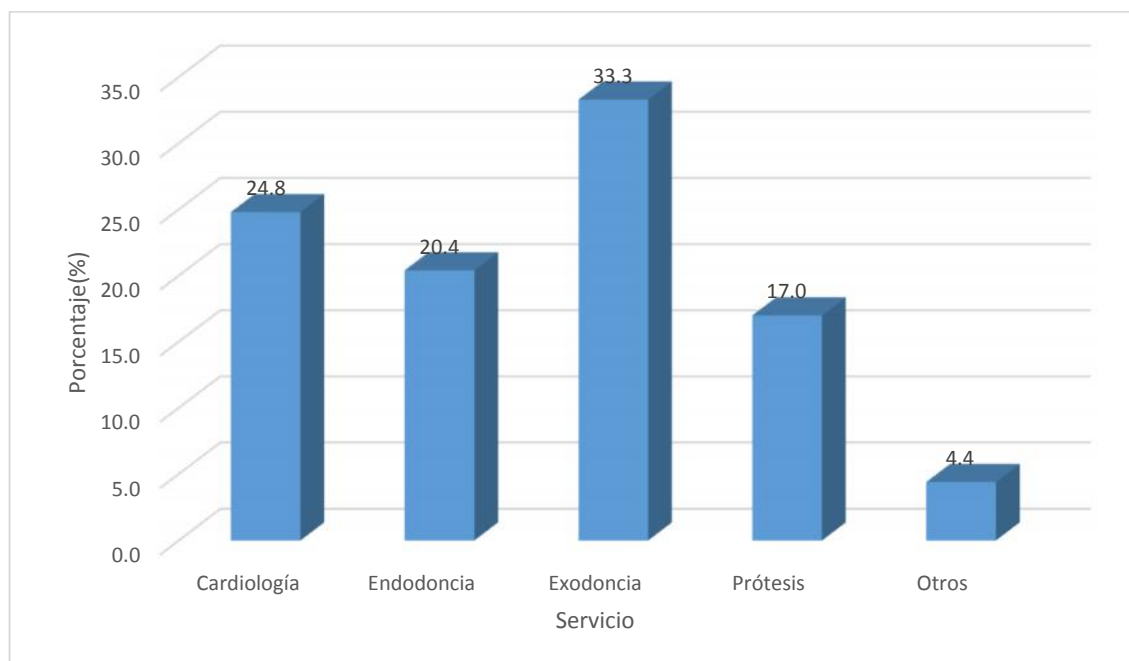
Servicio	N°	%
Cariología	73	24,8
Endodoncia	60	20,4
Exodoncia	98	33,3
Prótesis	50	17,0
Otros	13	4,4
TOTAL	294	100

Fuente: matriz de datos

La Tabla N°. 4 muestra que el 33.3% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM ingresaron por el servicio de exodoncia, mientras que el 4.4% de los pacientes ingresaron por otros servicios.

GRÁFICO N° 4

SERVICIO POR EL QUE INGRESARON LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA



Fuente: Matriz de datos

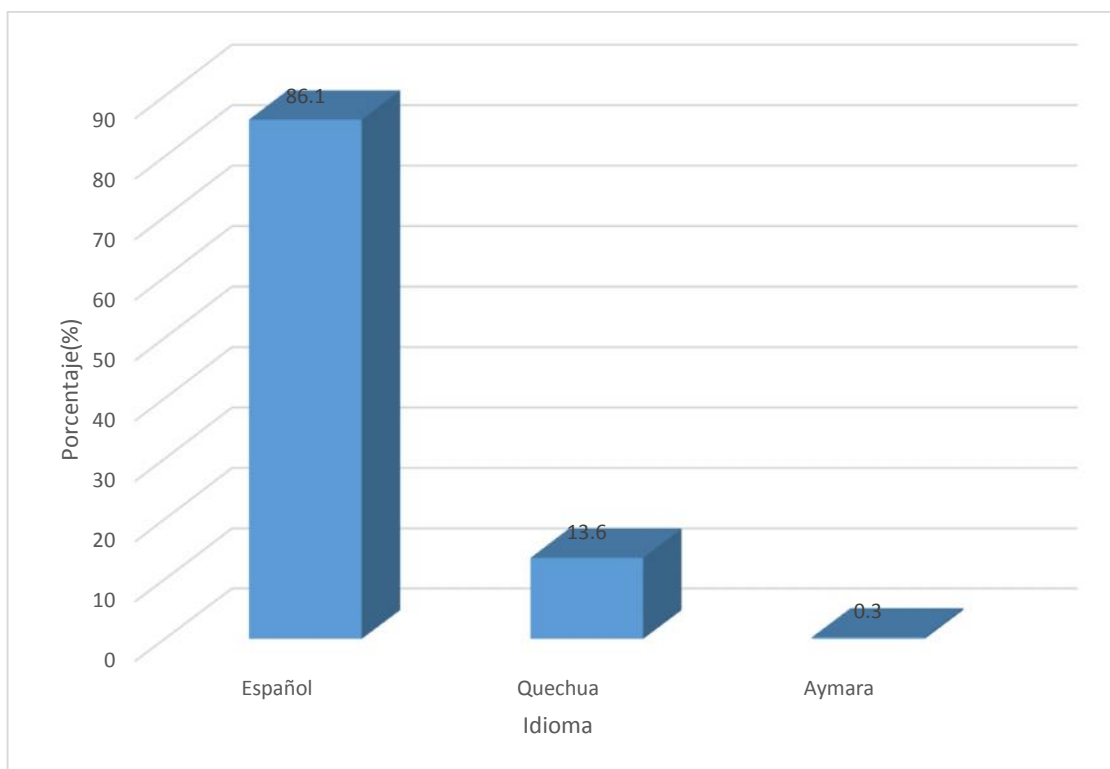
TABLA N° 5
IDIOMA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Idioma	N°	%
Español	253	86,1
Quechua	40	13,6
Aymara	1	0,3
TOTAL	294	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 5 muestra que el 86.1% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM hablan español, mientras que el 0.3% hablan aymara.

GRÁFICO N° 5
IDIOMA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA
DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA



Fuente: Matriz de datos

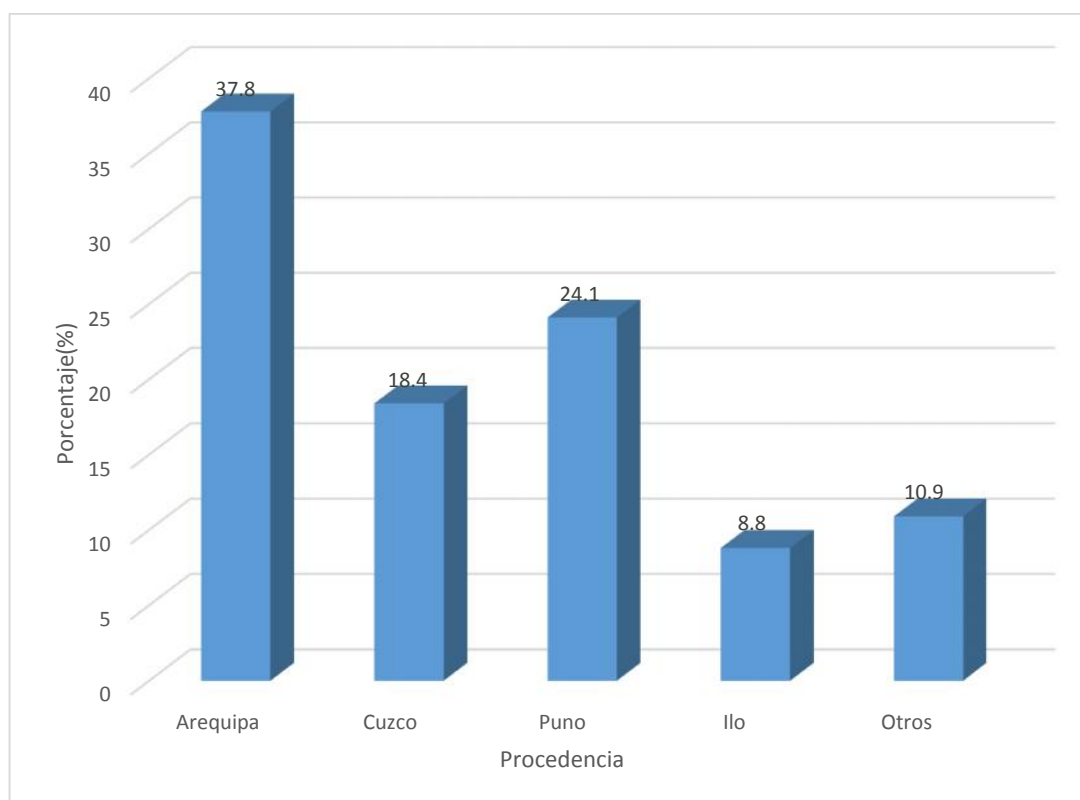
TABLA N° 6
LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA

Procedencia	N°	%
Arequipa	111	37,8
Cuzco	54	18,4
Puno	71	24,1
Ilo	26	8,8
Otros	32	10,9
TOTAL	294	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 6 muestra que el 37.8% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM son naturales de Arequipa, mientras que el 8.8% provienen de Ilo.

GRÁFICO N° 6
LUGAR DE PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 7

TANGIBILIDAD SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Tangibilidad	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Instalaciones físicas son	0	0.0	5	1.7	56	19.0	142	48.3	91	31.0	294	100.0
Equipos odontológicos	9	3.1	71	24.1	52	17.7	93	31.6	69	23.5	294	100.0
Sala de espera acogedora	0	0.0	4	1.4	82	27.9	136	46.3	72	24.5	294	100.0
Horarios ampliados	0	0.0	4	1.4	68	23.1	137	46.6	85	28.9	294	100.0
Las señales (letreros/flechas)	0	0.0	3	1.0	75	25.5	129	43.9	87	29.6	294	100.0
Ubicación radiología	1	0.3	5	1.7	77	26.2	129	43.9	82	27.9	294	100.0
Apariencia docentes/alumnos	0	0.0	2	0.7	82	27.9	128	43.5	82	27.9	294	100.0
Frecuencia limpieza salas	0	0.0	4	1.4	80	27.2	121	41.2	89	30.3	294	100.0
Ascensores	0	0.0	5	1.7	82	27.9	120	40.8	87	29.6	294	100.0
Ambiente para niños	0	0.0	8	2.7	78	26.5	127	43.2	81	27.6	294	100.0
Número de alumnos y sillones	0	0.0	8	2.7	91	31.0	135	45.9	60	20.4	294	100.0

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 7 muestra que el 46.6% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM consideran que los horarios ampliados de 8:00 a.m. a 8:p.m. le parecen buenos.

TABLA N° 8

FIABILIDAD SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Fiabilidad	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Las indicaciones tratamiento	0	0.0	5	1.7	84	28.6	122	41.5	83	28.2	294	100.0
Nivel de conocimiento	2	0.7	10	3.4	88	29.9	120	40.8	74	25.2	294	100.0
Número de docentes a cargo	20	6.8	65	22.1	79	26.9	78	26.5	52	17.7	294	100.0
Trato de los docentes a cargo	0	0.0	6	2.0	88	29.9	146	49.7	54	18.4	294	100.0
Trato de su tratante	0	0.0	3	1.0	81	27.6	140	47.6	70	23.8	294	100.0
Trato personal de recepción	0	0.0	7	2.4	88	29.9	138	46.9	61	20.7	294	100.0
Trato servicio radiología	0	0.0	12	4.1	96	32.7	123	41.8	63	21.4	294	100.0
Trato personal administrativo	0	0.0	23	7.8	91	31.0	115	39.1	65	22.1	294	100.0
Información recibida	1	0.3	14	4.8	85	28.9	137	46.6	57	19.4	294	100.0
Privacidad durante la atención	18	6.1	89	30.3	87	29.6	62	21.1	38	12.9	294	100.0
Entrega de radiografía	2	0.7	15	5.1	90	30.6	111	37.8	76	25.9	294	100.0
Mejora de salud bucal	0	0.0	12	4.1	90	30.6	117	39.8	75	25.5	294	100.0
Atención recibida en la clínica	0	0.0	12	4.1	62	21.1	138	46.9	82	27.9	294	100.0
Recomendaría la clínica	3	1.0	6	2.0	76	25.9	128	43.5	81	27.6	294	100.0
Recibió indicaciones	0	0.0	11	3.7	90	30.6	123	41.8	70	23.8	294	100.0
Seguimiento del tratamiento	1	0.3	11	3.7	88	29.9	117	39.8	77	26.2	294	100.0
Explicación tratamiento	4	1.4	8	2.7	91	31.0	113	38.4	78	26.5	294	100.0

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 8 muestra que el 46.6% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM consideran que la información recibida antes y después del procedimiento fue buena.

TABLA N° 9
CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SAMA MARIA

Capacidad de respuesta	Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Muy bueno		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Prontitud de atención	0	0.0	13	4.4	87	29.6	124	42.2	70	23.8	294	100.0
Duración del tratamiento	2	0.7	30	10.2	79	26.9	112	38.1	71	24.1	294	100.0
Tiempo duración tratamiento	1	0.3	14	4.8	91	31.0	113	38.4	75	25.5	294	100.0
Tiempo ingreso-consulta	0	0.0	12	4.1	83	28.2	128	43.5	71	24.1	294	100.0
Facilidad atención 1 sesión	1	0.3	8	2.7	77	26.2	113	38.4	95	32.3	294	100.0

Fuente: matriz de datos

La Tabla N°. 9 muestra que el 43.5% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM consideran que el tiempo que paso desde su ingreso hasta la fecha de la consulta fue bueno.

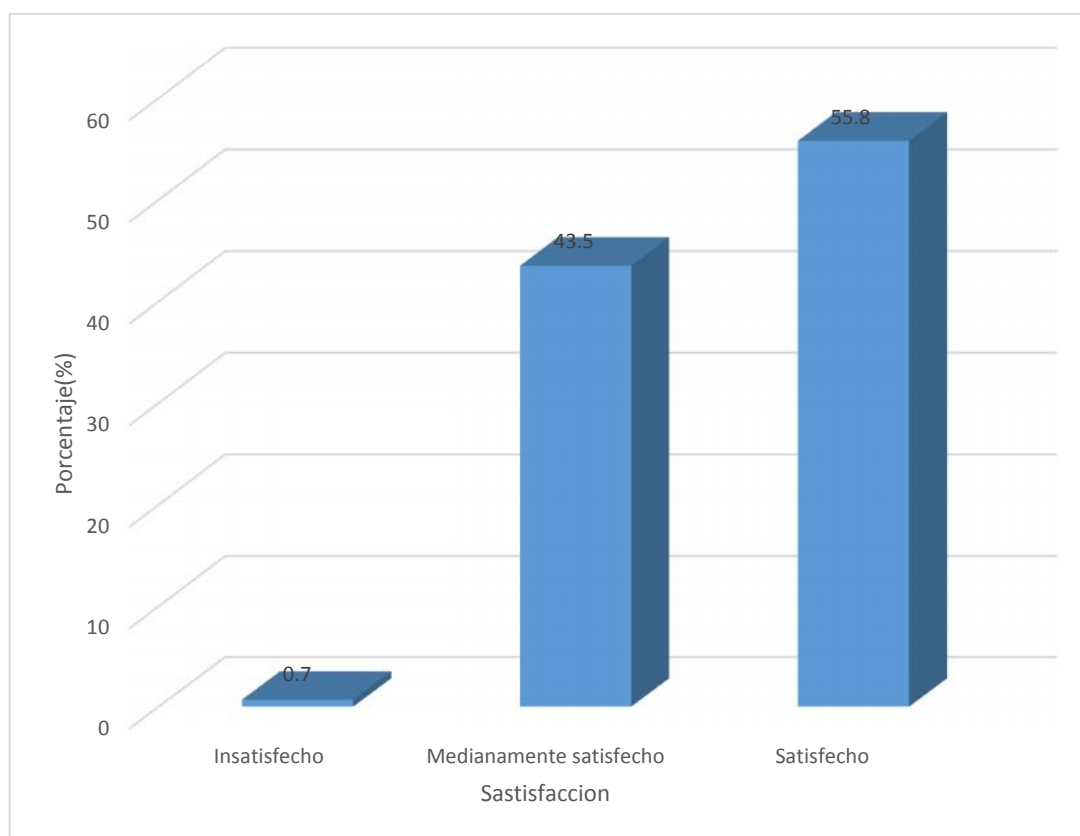
TABLA N° 10
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN
A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA

Satisfacción	N°	%
Insatisfecho	2	0,7
Medianamente satisfecho	128	43,5
Satisfecho	164	55,8
TOTAL	294	100

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 10 muestra que el 55.8% de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la UCSM están satisfechos, mientras que el 0.7% están insatisfechos.

GRÁFICO N° 7
SATISFACCION DE LOS SERVICIOS SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN
A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA
MARIA



Fuente: Matriz de datos

TABLA N° 11
RELACION ENTRE CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA
DE SANTA MARIA

Tangibilidad	Satisfacción							X²	P		
	Insatisfecho		M. satisfecho		Satisfecho						
	Nº	%	Nº	%	Nº	%					
Estado de las instalaciones físicas											
Malo	1	0,3	3	1,0	1	0,3		78.22	P<0.05		
Regular	1	0,3	44	15,0	11	3,7					
Bueno	0	0,0	61	20,7	81	27,6					
Muy bueno	0	0,0	20	6,8	71	24,1					
Estado de Equipos odontológicos											
Muy malo	0	0,0	6	2,0	3	1,0		50.24	P<0.05		
Malo	1	0,3	28	9,5	42	14,3					
Regular	1	0,3	41	13,9	10	3,4					
Bueno	0	0,0	40	13,6	53	18,0					
Muy bueno	0	0,0	13	4,4	56	19,0					
Sala de espera acogedora											
Malo	1	0,3	2	0,7	1	0,3		102.28	P<0.05		
Regular	1	0,3	64	21,8	17	5,8					
Bueno	0	0,0	50	17,0	86	29,3					
Muy bueno	0	0,0	12	4,1	60	20,4					
Horarios ampliados											
Malo	1	0,3	3	1,0	0	0,0		96.93	P<0.05		
Regular	1	0,3	52	17,7	15	5,1					
Bueno	0	0,0	59	20,1	78	26,5					
Muy bueno	0	0,0	14	4,8	71	24,1					
Las señales(letreros y flechas)											
Malo	1	0,3	2	0,7	0	0,0		130.32	P<0.05		
Regular	1	0,3	61	20,7	13	4,4					
Bueno	0	0,0	54	18,4	75	25,5					
Muy bueno	0	0,0	11	3,7	76	25,9					
Cambio de ubicación radiología											
Muy malo	0	0,0	1	0,3	0	0,0		103.33	P<0.05		
Malo	1	0,3	3	1,0	1	0,3					
Regular	1	0,3	59	20,1	17	5,8					
Bueno	0	0,0	56	19,0	73	24,8					
Muy bueno	0	0,0	9	3,1	73	24,8					
TOTAL	1	0,7	128	43,5	164	55,8					

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 11 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=78.22$) muestra que el estado de las instalaciones físicas y la satisfacción de los pacientes presentaron relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se observa que el 27.6% de los pacientes satisfechos con los servicios creen que el estado de las instalaciones físicas están en buen estado.

TABLA N° 12
RELACION ENTRE CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM

Tangibilidad	Satisfacción						X²	P
	Insatisfecho		M. satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
La apariencia								
Malo	1	0,3	1	0,3	0	0,0	171.70	P<0.05
Regular	1	0,3	67	22,8	14	4,8		
Bueno	0	0,0	55	18,7	73	24,8		
Muy bueno	0	0,0	5	1,7	77	26,2		
Frecuencia de la limpieza								
Malo	1	0,3	2	0,7	1	0,3	130.11	P<0.05
Regular	1	0,3	67	22,8	12	4,1		
Bueno	0	0,0	49	16,7	72	24,5		
Muy bueno	0	0,0	10	3,4	79	26,9		
Instalación para ascensores								
Malo	1	0,3	3	1,0	1	0,3	125.78	P<0.05
Regular	1	0,3	67	22,8	14	4,8		
Bueno	0	0,0	51	17,3	69	23,5		
Muy bueno	0	0,0	7	2,4	80	27,2		
Implementación ambiente para niños								
Malo							148.24	P<0.05
Regular	2	0,7	5	1,7	1	0,3		
Bueno	0	0,0	61	20,7	17	5,8		
Muy bueno	0	0,0	53	18,0	74	25,2		
Número de alumnos y sillones								
Malo	0	0,0	9	3,1	72	24,5	133.92	P<0.05
Regular	2	0,7	4	1,4	2	0,7		
Bueno	0	0,0	67	22,8	24	8,2		
Muy bueno	0	0,0	50	17,0	85	28,9		
Cambio de ubicación radiología								
Muy malo	0	0,0	7	2,4	53	18,0	81.84	P<0.05
Malo	0	0,0	11	3,7	5	1,7		
Regular	2	0,7	24	8,2	34	11,6		
Bueno	0	0,0	67	22,8	22	7,5		
Muy bueno	0	0,0	17	5,8	39	13,3		
TOTAL	0	0,0	9	3,1	64	21,8		
	2	0,7	128	43,5	164	55,8		

Fuente: matriz de datos

La Tabla N°. 12 según la prueba de chi cuadrado (X²=171.70) muestra que la apariencia de los alumnos y docentes y la satisfacción de los pacientes presentaron relación estadística significativa (P<0.05).

Asimismo se observa que el 26.2% de los pacientes satisfechos con los servicios creen que la apariencia de los docentes y alumnos es muy buena

TABLA N° 13
RELACION ENTRE LA SEGURIDAD Y FIABILIDAD EN LA SATISFACCION
DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Fiabilidad	Satisfacción						X²	P
	Insatisfecho		M. satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Las indicaciones le parecen								
Malo	2	0,7	3	1,0	0	0,0	179.69	P<0.05
Regular	0	0,0	63	21,4	21	7,1		
Bueno	0	0,0	49	16,7	73	24,8		
Muy bueno	0	0,0	13	4,4	70	23,8		
Nivel de conocimiento								
Muy malo	0	0,0	0	0,0	2	0,7	123.91	P<0.05
Malo	2	0,7	7	2,4	1	0,3		
Regular	0	0,0	60	20,4	28	9,5		
Bueno	0	0,0	55	18,7	65	22,1		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	68	23,1		
Docentes a cargo de cada sala								
Muy malo	0	0,0	10	3,4	10	3,4	76.79	P<0.05
Malo	2	0,7	24	8,2	39	13,3		
Regular	0	0,0	62	21,1	17	5,8		
Bueno	0	0,0	28	9,5	50	17,0		
Muy bueno	0	0,0	4	1,4	48	16,3		
Trato por parte de docentes								
Malo	2	0,7	2	0,7	2	0,7	177.45	P<0.05
Regular	0	0,0	71	24,1	17	5,8		
Bueno	0	0,0	50	17,0	96	32,7		
Muy bueno	0	0,0	5	1,7	49	16,7		
Trato por parte de su tratante								
Malo	2	0,7	1	0,3	0	0,0	269.12	P<0.05
Regular	0	0,0	66	22,4	15	5,1		
Bueno	0	0,0	50	17,0	90	30,6		
Muy bueno	0	0,0	11	3,7	59	20,1		
Trato por parte de recepción								
Malo	2	0,7	5	1,7	0	0,0	156.34	P<0.05
Regular	0	0,0	68	23,1	20	6,8		
Bueno	0	0,0	47	16,0	91	31,0		
Muy bueno	0	0,0	8	2,7	53	18,0		
Trato por parte radiología								
Malo	2	0,7	10	3,4	0	0,0	117.49	P<0.05
Regular	0	0,0	67	22,8	29	9,9		
Bueno	0	0,0	45	15,3	78	26,5		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	57	19,4		
Trato del personal administrativo								
Malo	2	0,7	17	5,8	4	1,4	93,57	P<0.05
Regular	0	0,0	64	21,8	27	9,2		
Bueno	0	0,0	40	13,6	75	25,5		
Muy bueno	0	0,0	7	2,4	58	19,7		
TOTAL	2	0,7	128	43,5	164	55,8		

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 13 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=123.91$) muestra que las indicaciones que recibieron después del tratamiento y la satisfacción de los pacientes presentaron relación estadística significativa ($P<0.05$).

Asimismo se observa que el 24.8% de los pacientes satisfechos con los servicios creen que las indicaciones después del tratamiento fueron buenas.

TABLA N° 14
RELACION ENTRE EMPATIA Y LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM

Fiabilidad	Satisfacción						X²	P
	Insatisfecho		M. satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Información antes/después								
Muy malo	0	0,0	0	0,0	1	0,3	115.31	P<0.05
Malo	2	0,7	12	4,1	0	0,0		
Regular	0	0,0	63	21,4	22	7,5		
Bueno	0	0,0	46	15,6	91	31,0		
Muy bueno	0	0,0	7	2,4	50	17,0		
Privacidad durante la atención								
Muy malo	0	0,0	6	2,0	12	4,1	41.60	P<0.05
Malo	2	0,7	46	15,6	41	13,9		
Regular	0	0,0	50	17,0	37	12,6		
Bueno	0	0,0	25	8,5	37	12,6		
Muy bueno	0	0,0	1	0,3	37	12,6		
Entrega de radiografías								
Muy malo	0	0,0	0	0,0	2	0,7	135.37	P<0.05
Malo	2	0,7	13	4,4	0	0,0		
Regular	0	0,0	68	23,1	22	7,5		
Bueno	0	0,0	42	14,3	69	23,5		
Muy bueno	0	0,0	5	1,7	71	24,1		
Mejora de salud bucal								
Malo	2	0,7	10	3,4	0	0,0	128,01	P<0.05
Regular	0	0,0	64	21,8	26	8,8		
Bueno	0	0,0	49	16,7	68	23,1		
Muy bueno	0	0,0	5	1,7	70	23,8		
Atención recibida en la clínica								
Malo	2	0,7	10	3,4	0	0,0	137.22	P<0.05
Regular	0	0,0	50	17,0	12	4,1		
Bueno	0	0,0	62	21,1	76	25,9		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	76	25,9		
Recomendarías la clínica								
Muy malo	0	0,0	1	0,3	2	0,7	202.51	P<0.05
Malo	2	0,7	4	1,4	0	0,0		
Regular	0	0,0	66	22,4	10	3,4		
Bueno	0	0,0	51	17,3	77	26,2		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	75	25,5		
Recibió indicaciones/tratamiento								
Malo	2	0,7	9	3,1	0	0,0	138.96	P<0.05
Regular	0	0,0	68	23,1	22	7,5		
Bueno	0	0,0	46	15,6	77	26,2		
Muy bueno	0	0,0	5	1,7	65	22,1		
Seguimiento post tratamiento								
Muy malo	0	0,0	1	0,3	0	0,0	130.66	P<0.05
Malo	2	0,7	6	2,0	3	1,0		
Regular	0	0,0	69	23,5	19	6,5		
Bueno	0	0,0	42	14,3	75	25,5		
Muy bueno	0	0,0	10	3,4	67	22,8		
Explicación del tratamiento								
Muy malo	0	0,0	3	1,0	1	0,3	152.95	P<0.05
Malo	2	0,7	5	1,7	1	0,3		
Regular	0	0,0	71	24,1	20	6,8		
Bueno	0	0,0	38	12,9	75	25,5		
Muy bueno	0	0,0	11	3,7	67	22,8		
TOTAL	2	0,7	128	43,5	164	55,8		

TABLA N° 15
RELACION ENTRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCION
DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA
UCSM

Capacidad de respuesta	Satisfacción						X²	P
	Insatisfecho		M. satisfecho		Satisfecho			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Prontitud de atención								
Malo	2	0,7	11	3,7	0	0,0	116.33	P<0.05
Regular	0	0,0	61	20,7	26	8,8		
Bueno	0	0,0	50	17,0	74	25,2		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	64	21,8		
Duración del tratamiento le pareció								
Muy malo	0	0,0	2	0,7	0	0,0	89.12	P<0.05
Malo	2	0,7	19	6,5	9	3,1		
Regular	0	0,0	59	20,1	20	6,8		
Bueno	0	0,0	39	13,3	73	24,8		
Muy bueno	0	0,0	9	3,1	62	21,1		
Tiempo de duración del tratamiento								
Muy malo	0	0,0	1	0,3	0	0,0	110.95	P<0.05
Malo	2	0,7	9	3,1	3	1,0		
Regular	0	0,0	65	22,1	26	8,8		
Bueno	0	0,0	46	15,6	67	22,8		
Muy bueno	0	0,0	7	2,4	68	23,1		
Tiempo desde ingreso-consulta								
Malo	2	0,7	10	3,4	0	0,0	125.12	P<0.05
Regular	0	0,0	61	20,7	22	7,5		
Bueno	0	0,0	51	17,3	77	26,2		
Muy bueno	0	0,0	6	2,0	65	22,1		
Atención en una sola sesión								
Muy malo	0	0,0	1	0,3	0	0,0	138.11	P<0.05
Malo	2	0,7	6	2,0	0	0,0		
Regular	0	0,0	59	20,1	1	6,1		
Bueno	0	0,0	44	15,0	69	23,5		
Muy bueno	0	0,0	18	6,1	77	26,2		
TOTAL	2	2,7	128	43,5	164	55,8		

Fuente: Matriz de datos

La Tabla N°. 15 según la prueba de chi cuadrado (X²=116.33) muestra que la prontitud de atención ante una petición y la satisfacción de los pacientes presentaron relación estadística significativa (P<0.05).

Asimismo, se observa que el 25.2% de los pacientes satisfechos con los servicios de la clínica creen que la prontitud de la atención ante una petición fue buena

DISCUSIÓN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María. Arequipa 2017. Se realizó la presente investigación debido a que la calidad y satisfacción del paciente y sus expectativas es considerado como uno de los métodos de evaluación en los servicios de salud. Para la realización del estudio se le entrego una cedula de entrevista a 294 paciente de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María en el establecimiento de la sala de espera de dicha clínica. Dicha cedula de entrevista constituida de 34 preguntas. El hallazgo fundamental de la presente investigación está centrado en que de acuerdo a la prueba de tau de Kendall existe relación estadísticamente significativa entre la calidad y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María. TABLA N°. 10 SATISFACCION DE LOS SERVICIOS SEGÚN LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM. Donde el 99.3 % de los pacientes que acuden a la clínica odontológica se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos mientras que solo el 0.7% se encuentra insatisfecho.

LAURA MUCHICA. En su estudio, satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM. Durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015. Encontró que el 59.6% de los pacientes que acudieron a la clínica odontológica consideran *la satisfacción en la calidad de atención en un nivel medio*.

Mientras que entre relación entre calidad de atención y satisfacción en los pacientes hallo que el 72.5% reflejan niveles altos de satisfacción.

CONCLUSIONES

PRIMERA

El resultado del estudio evidencio que la calidad del servicio que brindan los alumnos de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María es buena.

SEGUNDA

El nivel de satisfacción percibido por los pacientes de la clínica odontológica de la universidad católica de santa María es *buena*. Ya que el 99.3% de los pacientes se encuentran satisfechos y medianamente satisfechos.

TERCERA

De este estudio se concluyó que ambas variables tanto calidad como satisfacción están amplia y directamente relacionadas entre si.

CUARTA

Consecuentemente la hipótesis ha sido aceptada ya que la satisfacción del paciente esta amplia y directamente relacionada con la calidad de atención brindada en la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María.

RECOMENDACIONES

AL DIRECTOR DE LA CLINICA ODONTOLOGICA

Se sugiere:

- Reemplazar algunos equipos odontológicos que requieren ser renovados.

A LOS ALUMNOS DEL 4 Y 5 AÑO

Se sugiere a los tratantes de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María:

- Mantener y/o mejorar los niveles mostrados en cuanto a calidad y satisfacción del paciente.
- Disminuir el tiempo de espera del paciente desde su ingreso hasta el momento que es tratado.

BIBLIOGRAFÍA

BLANCOJ, MAYA J. Fundamentos de salud pública. Administración de servicios de salud. Segunda edición. Medellín. Colombia. Fondo editorial CIB, 2005.

BERNUY T, calidad de la atención en la clínica central de la facultad de odontología de la universidad mayor de san marcos. Lima. Perú. 2005.

CORDERA A; Boberiet M. Administración en sistemas de salud. Tomo I. México DF México: Mc Graw-Hill; 1983.

ELIZONDO JE, Quiroga MG. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011.

LOPEZ OS CEREZO MC, PAZ AD. Variables relacionados con la atención del paciente de os servicios de odontología. 2010.

LYANDRA R. Administración de los servicios de salud. Ed. Interamericano México: 1983:

RODRIGUEZ OM. Calidad de los servicios de urgencias estomatológicas en el municipio deiego de Ávila. Medici ego. 2011

ZLATAR SM. Administración en atención de la salud. Tomo I, lima-Perú: FAP; 1986: 103

HEMEROGRAFIA

GIANCARLO SALAZAR LUNA. Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. 2006.

WILSON EDINSON BUSTAMANTE SANDOVAL. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo- 2015

PARIAJULCA FERNÁNDEZ, ISRAEL ROBER. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre. Lima, 2011

REYES EM, WELDT MC, MATELUNA CX, ALMARZA E. Medición de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios. Pag 45-54.

GARCIA CZ, CHENGUAYEN MG, MORMONTOY WL. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados

INFORMATOGRAFIA

- ARREDONDO A. Factores asociados a la búsqueda y uso de servicios de salud.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252010000500004
- ACADEMIA ESPAÑOLA, RAE
<http://www.rae.es/>
- CALIDAD EN SALUD
<https://www.isotools.org/2015/06/29/conceptos-fundamentales-de-la-calidad-en-salud/>
- SATISFACCION EN SALUD
http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
- ADMINISTRACION EN SALUD ODONTOLOGICA
<http://www.odontomarketing.com/articulos/titadm.htm>
- BUSQUEUDA DE SERVICIOS EN ODONTOLOGIA
<http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumen.cgi?IDARTICULO=27151>
- CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE Y DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER DURANTE EL PERIODO SETIEMBRE – DICIEMBRE. LIMA 2011

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIAJULCAFERNANDEZ.pdf>

- DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO – 2014

<http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>

- CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLINICAS DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>





ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA, AREQUIPA 2017”

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Buenos días, por favor ayúdenos a mejorar nuestra clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María respondiendo algunas preguntas sobre los servicios que usted a recibido, le agradecemos responder las preguntas con franqueza, lo que permitirá mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

Edad

- 15 a 19 ()
- 20 a 30 ()
- 30 a 39 ()
- 40 a 49 ()
- 50 a 59 ()
- 60 a más ()

Tiempo de duración del tratamiento

Sexo:

- () Femenino
- () Masculino

grado de instrucción:

- () sin instrucción
- () primaria
- () Secundaria
- () Superior

Servicio por el que ingreso

- () Cariología
- () Endodoncia
- () Exodoncia
- () Prótesis
- () Otros

idioma:

- () español
- () quechua
- () aymara

Lugar de procedencia:

- () Arequipa
- () Cuzco
- () Puno
- () Ilo
- () Otros

Responda haciendo un círculo alrededor del numero con cuya afirmación esta Ud, de acuerdo, conforme a la atención recibida en la Clínica Odontológica de la UCSM.

	CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS SERVICIOS DE LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA.	Muy bueno	bueno	Regular	malo	Muy malo
01	Estado de las instalaciones físicas (infraestructura) en las que permaneció son	5	4	3	2	1
02	Estado de los equipos odontológicos (Sillones, otros) que tiene la Clínica son	5	4	3	2	1
03	Sala de espera es acogedora, cómoda, con revistas, periódicos u otros	5	4	3	2	1
04	Horarios ampliados de 8.00 a.m. a 8.00 p.m. de la Clínica Odontológica le parecen	5	4	3	2	1
05	Las señales (letreros y flechas) para orientación del paciente en la Clínica Odontológica	5	4	3	2	1
06	Cambio de ubicación del Servicio de Radiología en área de Diagnóstico del primer piso	5	4	3	2	1
07	La apariencia (limpieza – uniforme) de los alumnos y docentes le parece	5	4	3	2	1
08	Frecuencia de la limpieza de salas de espera, salas de atención y baños	5	4	3	2	1
09	La instalación de ascensores para la Clínica Odontológica le parece	5	4	3	2	1
10	Implementación de ambiente para niños, con cuidador y elementos de distracción	5	4	3	2	1
11	Las indicaciones que recibió después de su tratamiento le parecen	5	4	3	2	1
12	El nivel de conocimiento de alumnos y docentes le parece	5	4	3	2	1
13	Número de docentes para revisión a cargo de cada sala	5	4	3	2	1
14	Número de alumnos y de sillones por cada sala le parece	5	4	3	2	1
15	El trato que recibió de parte de los docentes a cargo	5	4	3	2	1
16	El trato que recibió por parte de su tratante	5	4	3	2	1
17	El trato que recibió por parte del personal de recepción de la Clínica	5	4	3	2	1
18	El trato del personal del Servicio de Radiología	5	4	3	2	1
19	El trato del personal administrativo	5	4	3	2	1
20	Información recibida antes y después del procedimiento	5	4	3	2	1
21	Privacidad durante la atención brindada	5	4	3	2	1
22	Prontitud de atención ante una petición suya.	5	4	3	2	1
23	Duración del tratamiento le pareció	5	4	3	2	1
24	Entrega de Radiografías con diagnóstico por especialista.	5	4	3	2	1
25	Mejora de salud bucal después del tratamiento recibido	5	4	3	2	1
26	Tiempo de duración del tratamiento.	5	4	3	2	1
27	Precios de tratamientos odontológicos	5	4	3	2	1
28	Atención recibida en Clínica Odontológica	5	4	3	2	1
29	Recomendarías a familiares y amigos la atención en la Clínica Odontológica.	5	4	3	2	1
30	Luego de ver culminado su tratamiento recibió sus respectivas indicaciones	5	4	3	2	1
31	Le realizaron seguimiento después de algún tratamiento en la clínica odontológica	5	4	3	2	1
32	La facilidad para comunicarse con su tratante le pareció	5	4	3	2	1
33	Le explicaron en qué consistirá su tratamiento	5	4	3	2	1
34	Su tratante le dio alguna facilidad de pago	5	4	3	2	1

¿Qué sugerencia harías para mejorar la atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María?

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

ANEXO 2

MATRIZ DE DATOS

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
1	20-30	Femenino	Superior	Cariología	Casado	Español	Ilo	Satisfecho
2	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
3	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Otros	Medianamente satisfecho
4	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
5	40-49	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
6	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
7	40-49	Femenino	Primaria	Cariología	Casado	Español	Puno	Satisfecho
8	20-30	Femenino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
9	40-49	Femenino	Primaria	Prótesis	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
10	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
11	40-49	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
12	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
13	31-39	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
14	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
15	15-19	Femenino	Superior	Otros	Soltero	Español	Otros	Satisfecho
16	50-59	Masculino	Superior	Otros	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
17	20-30	Masculino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
18	20-30	Masculino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
19	20-30	Femenino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
20	20-30	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
21	31-39	Masculino	Secundaria	Otros	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
22	50-59	Masculino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
23	15-19	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
24	31-39	Femenino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
25	40-49	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
26	40-49	Masculino	Superior	Exodoncia	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
27	20-30	Femenino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
28	15-19	Masculino	Sin instrucción	Otros	Soltero	Español	Puno	Satisfecho
29	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
30	40-49	Masculino	Superior	Otros	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
31	20-30	Masculino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
32	50-59	Masculino	Superior	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
33	40-49	Masculino	Primaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Satisfecho
34	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
35	31-39	Masculino	Sin instrucción	Prótesis	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
36	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
37	20-30	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
38	40-49	Masculino	Superior	Otros	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
39	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
40	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
41	15-19	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
42	40-49	Masculino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
43	15-19	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
44	40-49	Masculino	Superior	Cariología	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
45	40-49	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
46	15-19	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
47	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
48	40-49	Masculino	Primaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
49	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
50	20-30	Femenino	Superior	Prótesis	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
51	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
52	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Puno	Satisfecho
53	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
54	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
55	15-19	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
56	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
57	50-59	Masculino	Secundaria	Otros	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
58	15-19	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
59	40-49	Femenino	Primaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
60	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
61	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
62	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
63	31-39	Femenino	Primaria	Cariología	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
64	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
65	20-30	Femenino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
66	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Puno	Satisfecho
67	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
68	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Quechua	Cuzco	Insatisfecho
69	40-49	Femenino	Primaria	Cariología	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
70	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
71	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
72	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
73	40-49	Femenino	Primaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
74	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
75	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
76	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
77	31-39	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
78	31-39	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
79	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
80	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
81	15-19	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Puno	Satisfecho
82	31-39	Masculino	Superior	Cariología	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
83	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
84	31-39	Femenino	Superior	Prótesis	Casado	Quechua	Cuzco	Satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
85	20-30	Masculino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
86	20-30	Femenino	Superior	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
87	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Puno	Satisfecho
88	20-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
89	50-59	Femenino	Primaria	Endodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
90	20-30	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
91	40-49	Femenino	Primaria	Cariología	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
92	40-49	Femenino	Primaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
93	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
94	40-49	Femenino	Superior	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
95	40-49	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
96	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
97	50-59	Femenino	Primaria	Endodoncia	Casado	Español	Puno	Satisfecho
98	50-59	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
99	40-49	Masculino	Superior	Endodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
100	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
101	40-49	Masculino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
102	50-59	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
103	40-49	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
104	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Ilo	Satisfecho
105	31-39	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
106	15-19	Masculino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
107	31-39	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Otros	Satisfecho
108	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
109	15-19	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Satisfecho
110	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
111	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
112	40-49	Masculino	Primaria	Prótesis	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
113	60 a mas	Masculino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Puno	Satisfecho
114	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
115	60 a mas	Femenino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
116	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Ilo	Satisfecho
117	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
118	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Otros	Satisfecho
119	40-49	Masculino	Superior	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
120	60 a mas	Masculino	Primaria	Prótesis	Soltero	Español	Puno	Satisfecho
121	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Satisfecho
122	50-59	Masculino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Puno	Satisfecho
123	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Puno	Satisfecho
124	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
125	31-39	Femenino	Primaria	Endodoncia	Conviviente	Quechua	Cuzco	Satisfecho
126	31-39	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Satisfecho
127	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Quechua	Puno	Satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
128	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Quechua	Cuzco	Satisfecho
129	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Ilo	Satisfecho
130	20-30	Femenino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
131	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Ilo	Satisfecho
132	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
133	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
134	60 a mas	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
135	20-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
136	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
137	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Quechua	Puno	Satisfecho
138	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
139	50-59	Masculino	Primaria	Prótesis	Casado	Quechua	Puno	Satisfecho
140	20-30	Femenino	Secundaria	Otros	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
141	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
142	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
143	20-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Quechua	Otros	Satisfecho
144	31-39	Masculino	Primaria	Endodoncia	Soltero	Quechua	Cuzco	Satisfecho
145	15-19	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Ilo	Satisfecho
146	40-49	Femenino	Primaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
147	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
148	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
149	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
150	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
151	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Insatisfecho
152	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
153	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
154	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
155	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
156	31-39	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
157	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
158	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Ilo	Satisfecho
159	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
160	20-30	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
161	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
162	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
163	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Quechua	Arequipa	Satisfecho
164	31-39	Femenino	Secundaria	Otros	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
165	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
166	31-39	Femenino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Ilo	Satisfecho
167	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
168	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
169	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
170	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
171	31-39	Masculino	Superior	Otros	Conviviente	Español	Otros	Satisfecho
172	40-49	Masculino	Sin instruccion	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
173	40-49	Masculino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
174	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
175	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
176	31-39	Femenino	Superior	Endodoncia	Casado	Español	Otros	Satisfecho
177	31-39	Masculino	Superior	Prótesis	Casado	Español	Otros	Medianamente satisfecho
178	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Quechua	Cuzco	Satisfecho
179	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
180	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Quechua	Puno	Satisfecho
181	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
182	31-39	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
183	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
184	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
185	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
186	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
187	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
188	20-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
189	20-30	Masculino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
190	40-49	Masculino	Primaria	Endodoncia	Soltero	Quechua	Cuzco	Satisfecho
191	31-39	Femenino	Primaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
192	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
193	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
194	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
195	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
196	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
197	40-49	Masculino	Sin instruccion	Cariología	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
198	40-49	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
199	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
200	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
201	60 a mas	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
202	20-30	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
203	40-49	Masculino	Primaria	Cariología	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
204	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
205	50-59	Femenino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
206	50-59	Masculino	Secundaria	Prótesis	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
207	20-30	Masculino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
208	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Puno	Satisfecho
209	50-59	Masculino	Primaria	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
210	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
211	40-49	Masculino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
212	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
213	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
214	50-59	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
215	60 a mas	Masculino	Primaria	Endodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
216	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
217	40-49	Masculino	Primaria	Prótesis	Casado	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
218	40-49	Masculino	Primaria	Endodoncia	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
219	60 a mas	Femenino	Sin instrucción	Prótesis	Casado	Quechua	Arequipa	Satisfecho
220	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
221	40-49	Masculino	Primaria	Exodoncia	Casado	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
222	31-39	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Puno	Satisfecho
223	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Satisfecho
224	20-30	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Medianamente satisfecho
225	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
226	15-19	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
227	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
228	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
229	50-59	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
230	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
231	31-39	Femenino	Superior	Prótesis	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
232	31-39	Femenino	Superior	Prótesis	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
233	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
234	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
235	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
236	20-30	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
237	50-59	Femenino	Sin instruccion	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
238	60 a mas	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Otros	Satisfecho
239	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
240	60 a mas	Masculino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
241	20-30	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Quechua	Puno	Satisfecho
242	50-59	Femenino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
243	15-19	Femenino	Superior	Otros	Soltero	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
244	20-30	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
245	31-39	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Otros	Satisfecho
246	40-49	Femenino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
247	40-49	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
248	50-59	Masculino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
249	60 a mas	Femenino	Primaria	Prótesis	Casado	Quechua	Puno	Satisfecho
250	60 a mas	Masculino	Primaria	Prótesis	Casado	Aymara	Puno	Satisfecho
251	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Conviviente	Español	Otros	Satisfecho
252	15-19	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
253	20-30	Masculino	Superior	Cariología	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
254	20-30	Masculino	Superior	Otros	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
255	15-19	Femenino	Sin instrucción	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
256	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho

ID	Edad	Sexo	G. Instrucción	Servicio	E. Civil	Idioma	Procedencia	Satisfacción-calidad
257	20-30	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
258	20-30	Femenino	Superior	Endodoncia	Conviviente	Español	Otros	Satisfecho
259	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
260	40-49	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Conviviente	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
261	31-39	Femenino	Primaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
262	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Puno	Satisfecho
263	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
264	50-59	Masculino	Primaria	Prótesis	Conviviente	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
265	50-59	Masculino	Primaria	Prótesis	Conviviente	Quechua	Puno	Medianamente satisfecho
266	40-49	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
267	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Casado	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
268	31-39	Masculino	Superior	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Medianamente satisfecho
269	20-30	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
270	31-39	Femenino	Secundaria	Cariología	Casado	Español	Otros	Satisfecho
271	40-49	Masculino	Primaria	Endodoncia	Casado	Español	Ilo	Satisfecho
272	50-59	Femenino	Primaria	Prótesis	Conviviente	Español	Arequipa	Satisfecho
273	60 a mas	Femenino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Cuzco	Satisfecho
274	50-59	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Satisfecho
275	15-19	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
276	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
277	31-39	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Puno	Medianamente satisfecho
278	50-59	Masculino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
279	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Otros	Medianamente satisfecho
280	31-39	Femenino	Superior	Prótesis	Conviviente	Español	Otros	Medianamente satisfecho
281	31-39	Femenino	Superior	Prótesis	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
282	20-30	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Casado	Español	Cuzco	Satisfecho
283	15-19	Femenino	Secundaria	Cariología	Soltero	Español	Cuzco	Satisfecho
284	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
285	20-30	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Soltero	Español	Puno	Medianamente satisfecho
286	50-59	Femenino	Sin instruccion	Exodoncia	Soltero	Español	Arequipa	Satisfecho
287	60 a mas	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Otros	Satisfecho
288	40-49	Femenino	Secundaria	Exodoncia	Casado	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
289	60 a mas	Masculino	Secundaria	Prótesis	Casado	Español	Arequipa	Satisfecho
290	20-30	Femenino	Primaria	Exodoncia	Soltero	Quechua	Puno	Satisfecho
291	50-59	Femenino	Primaria	Prótesis	Soltero	Quechua	Cuzco	Medianamente satisfecho
292	15-19	Femenino	Superior	Otros	Soltero	Español	Ilo	Medianamente satisfecho
293	20-30	Masculino	Secundaria	Exodoncia	Conviviente	Español	Cuzco	Medianamente satisfecho
294	31-39	Masculino	Secundaria	Endodoncia	Soltero	Español	Otros	Satisfecho

ANEXO 3 CONSENTIMIENTO INFORMADO

habiéndome explicado en lenguaje claro y sencillo sobre el proyecto de investigación **“CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA, AREQUIPA 2017”** que va a realizar el bachiller, Mijael Miranda Junco . Cuyo objetivo del trabajo es contribuir con la mejora en calidad y satisfacción del usuario tratado en la clínica odontológica.

Así mismo sé que es un derecho retirarme de participar en esta investigación en forma voluntaria y con solo mi manifestación verbal, si en algún momento de dicha investigación, mi estado de salud física, mental o social se viera alterados.

El investigador de dicha investigación publicará los resultados de la investigación **GUARDANDO RESERVA DE MI IDENTIDAD.**

Habiendo sido informado de todo lo anteriormente informado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento.

FIRMA

ANEXO 4

CARACTERÍSTICAS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de una primera parte que contiene datos acerca de las características socioeconómicas de los pacientes tratados en los establecimientos de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María como edad tiempo de duración del tratamiento, sexo, servicio por que el que acudió a la clínica odontológica, grado de instrucción, estado civil, idioma luego de inicia las preguntas que están repartidas en dos dimensiones: calidad en los servicios odontológicos y satisfacción en los servicios odontológicos y finalmente alguna que otra sugerencia que el paciente tratado en los establecimientos de la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María cree necesario.

- El número de preguntas respecto a calidad son en total 22 preguntas
- El número de preguntas respecto a satisfacción del paciente son en total 12 preguntas

Haciendo un total de 34 preguntas cada pregunta será calificada como:

- Muy buena (5)
- Buena (4)
- Regular (3)
- Mala (2)
- Muy mala (1)