REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Programa Profesional de Odontología

Facultad de Odontología

Comparación según género del nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2014.

Presentado por:
Gutiérrez Bernal, Carla Omayra
Para optar por el título profesional de:
Cirujano Dentista

Arequipa-Perú
2014

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA:
A mis queridos padres
y hermanas.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mis padres y hermanas por su apoyo incondicional.
A la Dra. Elsa Vásquez Huerta, por asesorarme a lo largo de la tesis, a la Dra. Cáterin Chara Barreda por compartir sus conocimientos conmigo y a mis docentes de la facultad que durante cinco años ayudaron en mi formación profesional.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

"El médico más sabio y el más hábil solo a medias haría su deber si no se condujera guiado por conocimiento amplio y profundo del hombre y animado por sincero, auténtico y efectivo amor a sus semejantes".

M.C. Manuel Martínez Báez

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN 9

ABSTRACT 10

INTRODUCCIÓN 11

CAPÍTULO I 13

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO 13

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA 13

1.2. ENUNCIADO 13

1.3. DESCRIPCIÓN 14

1.3.1. Área del Conocimiento 14

1.3.2. Análisis u Operacionalización de Variables 14

1.3.3. Interrogantes Básicas 15

1.3.4. Tipo De Investigación 15

1.3.5. Nivel De Investigación 15

1.4. JUSTIFICACIÓN 15

2. OBJETIVOS 16

3. MARCO TEÓRICO 17

3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA 17

3.1.1. Definiciones de Satisfacción 17

3.1.2. Definiciones de Calidad 19

3.1.3. Eficiencia y eficacia 20

3.1.4. Efectividad 22

3.1.5. Ética odontológica 22

3.1.6. Teorías hacia la calidad y el servicio 24

3.1.7. Calidad en los servicios de salud 26

3.1.8. Satisfacción de los servicios odontológicos 27

3.1.9. Expectativas del usuario 28

3.1.10. Dental Satisfaction Questionnaire 30

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.11. Escala de Likert 35

3.2. GÉNERO 36

3.2.1. Definición 36

3.2.2. Calidad de servicios y género 37

3.3. REVISIÓN DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 39

4. HIPÓTESIS 40

CAPÍTULO II 41

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL 41

1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN 41

1.1. TÉCNICA 41

1.2. INSTRUMENTOS 41

1.2.1. Instrumentos Documentales 41

1.2.2. Instrumentos Mecánicos 42

1.2.3. Materiales 42

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN 42

2.1. ÁMBITO ESPACIAL 42

2.2. TEMPORALIDAD 42

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO 42

2.3.1. Universo 42

2.3.2. Muestra 43

2.3.3. Tipo de muestreo 43

2.3.4. Formalización de la muestra 43

2.3.5. Criterios de Inclusión 44

2.3.6. Criterios de Exclusión 44

2.3.7. Consideraciones Éticas 44

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN 44

3.1. ORGANIZACIÓN 44

3.2. RECURSOS 45

3.2.1. Recursos Humanos 45

3.2.2. Recursos Físicos 45

3.2.3. Recursos Económicos 45

3.2.4. Recursos Institucionales 45

3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 45

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4. ESTRATÉGIAS PARA MANEJAR LOS RESULTADOS 45

4.1. EN EL ÁMBITO DE SISTEMATIZACIÓN **45**

4.1.1. Clasificación 45

4.1.2. Recuento 46

4.1.3. Análisis de Datos 46

4.1.4. Plan de tabulación 47

4.1.5. Graficación 47

4.2. EN EL ÁMBITO DE ESTUDIO DE LOS DATOS **47**

4.2.1. Metodología de la Interpretación 47

4.2.2. Modalidades Interpretativas 47

4.2.3. Operaciones para la Interpretación de Cuadros 47

4.2.4. Niveles de Interpretación 47

4.3. EN EL ÁMBITO DE CONCLUSIONES **48**

4.4. EN EL ÁMBITO DE RECOMENDACIONES **48**

CAPÍTULO III 49

RESULTADOS 49

DISCUSIÓN 62

CONCLUSIONES 64

REFERENCIAS 66

- **BIBLIOGRAFÍA** **66**
- **HEMEROGRAFÍA** **66**
- **TESIS** **66**
- **PÁGINAS WEB** **66**

ANEXOS 67

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

INDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRÁFICOS

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

IMAGEN 1: Versión original del cuestionario"Dental Satisfaction Questionnaire" 33

IMAGEN 2: Versión traducida del cuestionario "DentalSatisfactionQuestionnaire" 34

TABLA 1: Distribución de pacientes encuestados en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 50

TABLA 2: Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala acceso del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 51

TABLA 3: Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de disponibilidad del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 52

TABLA 4: Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de costo del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 53

TABLA 5: Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de dolor del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 54

TABLA 6: Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de calidad del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 55

TABLA 7: Puntuación según género para cada escala utilizada en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 56

GRÁFICO 1: Puntuación según género para cada escala utilizada en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 57

TABLA 8: Frecuencia según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 58

GRÁFICO 2: Frecuencia según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 59

TABLA 9: Puntuación según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 60

GRÁFICO 3: Puntuación según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014. 61

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RESUMEN

OBJETIVO: Comparar el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes de ambos géneros atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2014.

MÉTODO: Estudio transversal, utilizando un cuestionario de satisfacción, que se entregó a 200 pacientes:100 pacientes del género masculino y 100 pacientes del género femenino, que acudieron a la consulta odontológica durante dos últimas semanas de Abril y primera de Mayo de 2014.

RESULTADOS: El 61% de pacientes varones y el 76%de pacientes mujeres encuestadas dieron una puntuación entre 76 y 95 que corresponde a muy satisfecho mientras que el 19% de pacientes del género masculino dio puntuaciones entre 38 y 56 que corresponde a poco satisfecho con los servicios odontológicos recibidos.

CONCLUSIONES: Tanto los pacientes del género masculino (61%) como los del género femenino (76%) en su mayoría se sienten satisfechos con los servicios odontológicos recibidos, existe también un 19% de pacientes del género masculino que se muestran poco satisfechos.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del paciente, género, percepción, consulta odontológica.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ABSTRACT

OBJECTIVE: To compare the level of satisfaction in dentistry for patients of both genders treated at the Dental Clinic of the Catholic University of Santa Maria. Arequipa 2014.

METHODS: Cross-sectional study using a satisfaction questionnaire , which was given to 200 patients:100 male patients and 100 female patients, who went to dentist for two weeks of April and first of May 2014.

RESULTS: 61% of male patients and 76% of women surveyed patients had a score between 76 and 95 corresponding to very satisfied while 19 % of male patients had scores between 38 and 56 corresponding to very satisfied with dental services received.

CONCLUSIONS: Both male (61%) patients as female (76%) gender are mostly satisfied with dental services received, also 19% of male patients who show little satisfied.

KEYWORDS: Patient satisfaction,gender, perception, dental practice.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

INTRODUCCIÓN

En muchas ocasiones el paciente no puede estimar con justeza si el aspecto técnico-científico se ejecutó apropiadamente en la atención recibida; desconoce si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado, pero sí sabe qué tipo de asistencia se le brindó, que grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo[1].

El presente estudio ha tenido lugar merced a una actitud comparativa sobre hasta qué punto la consulta odontológica es satisfactoria o insatisfactoria para los pacientes de ambos géneros. La importancia de realizar un buen trabajo de calidad y de brindar un buen servicio debe ser nuestra prioridad como odontólogos, dándole la debida importancia a cada uno de nuestros pacientes logrando así que se sientan a gusto, cómodos y con ganas de volver a la consulta odontológica.

Es así que el presente estudio se divide en:

Capítulo I: denominado Planteamiento Teórico, da a conocer el objeto del estudio de esta investigación, seguidamente se presenta el marco teórico sobre los conceptos relevantes del nivel de satisfacción en la consulta odontológica y el género, también encontramos la justificación de este trabajo de investigación, los antecedentes investigativos y la hipótesis.

[1] *http://www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion(1).pdf [acceso 19 de Abril de 2014]*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Capítulo II: trata sobre el Planteamiento Operacional, en donde se explica la técnica e instrumento aplicado para esta investigación, seguidamente está el campo de verificación donde se halla el ámbito espacial, temporalidad y las unidades de estudio. También, encontramos la estrategia de recolección y la estrategia para manejar los resultados.

Capítulo II: expone los resultados, en cuanto a la variable género y nivel de satisfacción en la consulta odontológica, estos son presentados mediante tablas y gráficos de barras compuestas donde cada tabla presenta una breve interpretación de sus resultados.

Por último se encuentra la discusión de los resultados obtenidos, conclusiones y recomendaciones, así mismo se presenta la bibliografía utilizada y los anexos.

El presente trabajo de investigación busca la mejora continua en nuestra labor diaria como odontólogos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO I

I. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

El concepto de satisfacción del paciente ha evolucionado en los últimos años en que se ha abandonado la tradicional relación paternalista entre el médico y el paciente, adoptándose nuevas actitudes, más acordes con los tiempos, en las que se da importancia al principio de autonomía del paciente. En la gestión clínica se deben tener en cuenta las necesidades y expectativas del paciente a la hora de tomar decisiones clínicas. Además la importancia de realizar un buen trabajo de calidad y de brindar un buen servicio debería ser nuestra prioridad como odontólogos dándole la debida importancia a cada uno de nuestros pacientes logrando así que se sientan a gusto luego de la consulta odontológica.

La presente investigación se realizó debido a que algunos profesionales en odontología de la Ciudad de Arequipa no hacen cuestionarios a sus pacientes sobre la calidad de su trabajo; es más se ignora si los pacientes una vez terminada la consulta odontológica se sintieron satisfechos o no.

Dado que el bienestar de los pacientes es nuestra prioridad, es que se realizará esta investigación buscando la mejora continua en nuestra consulta diaria.

1.2. ENUNCIADO

“Comparación según género del nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2014.”

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.3. DESCRIPCIÓN

1.3.1. Área del Conocimiento

A. Área General:

Ciencias de la Salud

B. Área Específica

Odontología

C. Especialidad

Administración Odontológica

D. Línea o Tópico

Calidad en los servicios odontológicos

1.3.2. Análisis u Operacionalización de Variables

VARIABLE	INDICADORES	SUBINDICADORES
V:INDEPENDIENTE GÉNERO	• Género	• Masculino • Femenino
V:DEPENDIENTE Nivel de satisfacción en la consulta odontológica	• Acceso	• Muy de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Muy en desacuerdo*
	• Disponibilidad	
	• Costo	
	• Manejo del dolor	
	• Calidad	
	• Índice de satisfacción dental	

**Según Escala de Likert*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.3.3. Interrogantes Básicas

a) ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes varones atendidos en la Clínica Odontológica?

b) ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes mujeres atendidas en la Clínica Odontológica?

c) ¿Qué diferencia habrá entre el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes de ambos géneros atendidos en la Clínica Odontológica?

1.3.4. Tipo De Investigación

De campo

1.3.5. Nivel De Investigación

Descriptiva-Comparativa

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Originalidad:

El presente trabajo de investigación muestra originalidad específica, porque posee antecedentes investigativos, pero con otros enfoques.

1.4.2. Relevancia:

La presente investigación va a resumirnos cómo mejorar nuestra atención odontológica hacia nuestros pacientes, brindándole así calidad a nuestro trabajo.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.4.3. Factibilidad:

Se trata de una investigación viable, puesto que se cuenta con disponibilidad de unidades de estudio e infraestructura para realizar dicho estudio.

1.4.4. Interés:

El sentir de cada uno de nuestros pacientes respecto a los servicios recibidos califica de alguna manera nuestro trabajo diario, es por eso que el interés por esta investigación radica en señalar sobre qué aspectos mejorar nuestra labor cotidiana.

1.4.5. Motivación Personal:

Algunas deficiencias observadas en términos generales en los servicios de salud, de los que no se puede escapar el servicio odontológico, me han motivado a plantear la presente investigación. Además porque me permitirá acceder al título profesional de Cirujano Dentista.

2. OBJETIVOS

2.1. Determinar el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes del género masculino atendidos en la Clínica Odontológica.

2.2. Determinar el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes mujeres atendidas en la Clínica Odontológica.

2.3. Comparar el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes de ambos géneros atendidos en la Clínica Odontológica.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3. MARCO TEÓRICO

3.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

3.1.1. Definiciones de Satisfacción

Una breve referencia semiológica nos hace encontrar como definición de satisfacción:" la acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja". Al ser definida como la acción de satisfacer, pudiéramos siendo más exquisitos aun observar qué significa satisfacer: "Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar ...Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz. Estar conforme uno con algo o alguien".

Evidentemente cuando leemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva elemental. Se trata de dos aspectos esenciales:

a) La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

b) Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro alguien de realizar una acción determinada provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no, como "satisfactorio "o no.

La satisfacción entonces no estaría dada solo como una sensación o estado individual y único, aunque esa sea su esencia, sino que sería esa sensación o

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

estado único e irrepetible que se produce en cada sujeto dado el desarrollo de todo un complejo proceso intrasubjetivo e intersubjetivo.

Entiéndase, no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados sentimos de un modo o de otro.

Dependiendo del contexto en el cual se le emplee la palabra satisfacción referirá diversas cuestiones.

Uno de los usos más difundidos del término es aquel que refiere gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien.

La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción. Si no se consigue la optimización mencionada devendrá la insatisfacción y el individuo de inmediato empezará a sentir inquietud e insatisfacción como consecuencia de ello. Si la satisfacción es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba a nuestro alcance y encima con un grado de éxito, tal situación contribuirá a sostener el estado armonioso en lo que a funcionamiento mental respecta.

Finalmente la satisfacción se refiere como:

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- ✓ Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- ✓ Cosa que satisface, que produce placer.
- ✓ Razón o acción con que se responde a una queja o a una ofensa.
- ✓ Respuesta acertada a una pregunta, queja o duda.
- ✓ Acción de colmar un deseo o satisfacer una necesidad
- ✓ Premio que se da por una acción que lo merece.[2]

3.1.2. Definiciones de Calidad

Existen un sinnúmero de opiniones sobre ¿Qué es calidad? Es muy común encontrarse con productos y servicios defectuosos o mal hechos en el mercado, por lo que cada persona percibe la calidad en distintas dimensiones. Para algunas personas la calidad es un sinónimo de "excelencia", otros consideran a la calidad como la satisfacción del consumidor, otros más como algo bueno de productos o servicios. Para otros es cumplir con los requisitos, etc.

La calidad nos remite a las características técnicas que reúnen un material, producto, sistema, servicio o práctica. Las características técnicas existen a nivel empresarial, sectorial, nacional, regional e internacional y se manifiestan a través de normas. Las normas son documentos elaborados por consenso entre fabricantes, el gobierno, los clientes, los centros de investigación y las asociaciones de profesionales. Las normas son aprobadas por organismos reconocidos a nivel nacional o internacional, que las establecen de forma

[2] *PAREDES M, G. Nivel de satisfacción del paciente y de estudiantes del IX semestre de Odontología. Clínica UCSM Arequipa 2011.Pág. 65*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

voluntaria u obligatoria, como reglas que proporcionan directrices o características para ciertas actividades, orientadas a la producción, distribución, servicio y mantenimiento de equipos.

La Organización Internacional "ISO", estableció una definición de calidad: "Conjunto de cualidades, propiedades y características que forman parte de un producto o servicio". Las cualidades, propiedades y características, forman parte del diseño de un producto o servicios. El diseño se elaboró con base o sustento en un estudio de mercado, pensando en la satisfacción del cliente. La definición anterior se aplica a cualquier producto o servicio.[3]

3.1.3. Eficiencia y eficacia

Formalmente, de acuerdo con las definiciones del Diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia Española, no encontramos diferencias esenciales entre eficiencia y eficacia. Así, eficiencia es definida como "virtud y facultad para lograr un efecto determinado", mientras que eficacia es definida como "virtud, actividad, fuerza y poder para obrar". Como única diferencia entre estas dos definiciones, encontramos que la primera se refiere al logro de un efecto y la segunda enfatiza en la acción.

Desde el punto de vista administrativo, eficiencia "es la capacidad de hacer correctamente las cosas; es un concepto de entrada-salida (insumo-producto). Así pues, el administrador eficiente es aquel que logra las salidas o resultados que corresponden a las entradas utilizadas para conseguirlos (mano de obra, materiales

[3]PERALTA, G. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua. Pág. 15

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

y tiempo).Los que logran minimizar el costo de los recursos con que obtienen sus metas están obrando de manera eficiente."

En cambio eficacia "es la capacidad de escoger los objetivos apropiados. El administrador eficaz es aquel que selecciona las cosas correctas para realizarlas. La eficacia es la clave del éxito organizacional. Antes de centrarse en la eficiencia, o sea, en hacer las cosas bien (medios), se debe estar seguro cuales son las cosas apropiadas por hacer (objetivos y metas). La falta de eficacia no puede ser compensada con mucha eficiencia." De nada sirve crear un producto o un servicio con excelente calidad cuando no satisface las necesidades del cliente.

EFICACIA Hacer bien las cosas Hacer las cosas que está bien hacer. Se mide por la el grado de disminución de los costos de los recursos utilizados para obtener el resultado. Se mide por el grado de satisfacción del cliente Se relaciona con la selección de medios Se relaciona con la selección de objetivos y metas.

Así pues, la eficacia es la habilidad para hacer las cosas correctas y la eficiencia es la habilidad para hacerlas correctamente. La eficacia y la eficiencia tienen un paralelo con dos fases de la planeación: establecer las metas correctas y después elegir los medios correctos.

Desde este punto de vista, la eficacia se mediría a través del grado en que la empresa satisface necesidades de los clientes, o el grado de consumo del producto o servicio.[4]

[4] http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/marco/3.pdf *[acceso 02 de Junio de 2014]*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.4. Efectividad

Se entiende por efectividad a la conjunción de la eficiencia y la eficacia. Hacer bien lo que está bien hacer. "El desempeño de un gerente puede medirse a partir de dos conceptos: Eficiencia y eficacia."[5]

3.1.5. Ética odontológica

Como profesional al servicio de la salud bucal, el Odontólogo, asume una gran responsabilidad social. La salud bucal tiene importancia fundamental; busca lograr el bienestar del individuo convirtiéndolo así en un elemento útil y activo dentro del entorno en el cual se desenvuelve.

Por lo tanto el profesional de la Odontología, debe asumir este compromiso, sin escatimar esfuerzos con el fin de devolverle al paciente un completo estado de salud, puesto que la salud bucal constituye parte imprescindible de la salud general de todo ser humano.

En tal sentido, la profesión odontológica percibe formar odontólogos integrales, con conocimientos científicos, técnicos y humanísticos y con un alto sentido ético y social. Para ser un buen profesional de la Odontología, es necesaria la Ética e todas las actividades que se realicen. Esto hace que se gane el respeto y la confianza de los pacientes, el respeto y la cordialidad hay que brindarlos para merecerlos.

La Ética, en general establece lo que es, lo que debe ser. Específicamente en el área odontológica la Ética encierra toda una serie de cualidades y aptitudes

[5] http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/marco/3.pdf *[acceso 02 de Junio de 2014]*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

del equipo de trabajo, con el fin de llevar a cabo todo el tratamiento que amerite el paciente de una manera correcta, honesta y responsable.

Para lograr la excelencia en el servicio que se brinda lo principal es conformar un buen equipo de trabajo, donde prime un ambiente de respeto y cordialidad, esto siempre es percibido por el paciente cuando acude al consultorio. También es importante hacer sentir al paciente como si fuera cada uno, el más importante de todos, sin importante su condición social, económica, religiosa o política. No debemos hacer discriminación, todos los conocimientos y la atención deben centrados en su bienestar.

Deben desarrollarse también muchas cualidades, apropiarse de una serie actitudes que garanticen no solo el bienestar del paciente, sino también, el bienestar propio. Hay que tener en cuenta que a nuestra consulta pueden acudir diferentes tipos de pacientes: el nervioso, el aprehensivo, el que llega con afán, el imponente, el colaborador, etc. A pesar de sus diferencias el trato para todos debe ser igual, con la misma cordialidad y respeto.

En fin, debemos tratar a nuestros pacientes como nos gustaría que nos trataran a nosotros. Debemos ponernos siempre en la posición de los demás y preguntarnos ¿Cómo me gustaría que me trataran a mí en esta situación? Seguramente, esperamos la mejor atención, por lo tanto también debemos brindarla.[6]

[6] http://odontoetic.blogspot.com/*[acceso 02 de Junio de 2014]*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.6. Teorías hacia la calidad y el servicio

a) Teoría de la planificación para la calidad

Creada por Joseph Juran basada en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su instituto de asesorías además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad.

Sus puntos corresponden entonces a la planeación de la calidad independientemente de la organización del producto o proceso. La calidad se puede generar en una serie de pasos llamado “mapa de planeación de la calidad”; en él se trabajan los siguientes aspectos:

- ✓ Identificación de los clientes.
- ✓ Determinar las necesidades de esos clientes.
- ✓ Traducir las necesidades a nuestro lenguaje.
- ✓ Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- ✓ Transferir el proceso a la operación

Control de calidad: en este espacio Juran desarrolló los siguientes aspectos:

- ✓ Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- ✓ Asegurar que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.
- ✓ Establecer los objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- ✓ Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.
- ✓ Transferir responsabilidad de control.
- ✓ Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadístico.
- ✓ Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con los objetivos de calidad.[7]

b) Teoría de la calidad basada en la administración de la organización

A su manera de ver, Armand Feigenbaum definió la calidad como un modo de vida corporativa, como una forma de administrar una organización. Es el primero en afirmar que la calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en todas las funciones administrativas de la organización, integrando así los conceptos de la teoría general de los sistemas de calidad.

Es así como afirma que los elementos que constituyen el sistema no se centran en el área técnica de la empresa, sino que involucran aspectos administrativos, organizativos y de mercadeo, que busca encontrar la satisfacción del cliente, gestión laboral y gestión económica.

Feigenbaum decía que para que el control de calidad sea efectivo, debe iniciarse con el diseño del producto y terminar cuando esté en manos del cliente satisfecho.

Afirma que:

[7]VARGAS, M. Calidad en el servicio. Pág. 36

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- ✓ La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar de un enfoque orientado hacia la falta.
- ✓ Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios y de los productos.
- ✓ La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestará en la motivación continua y en las actividades de capacitación.[8]

3.1.7. Calidad en los servicios de salud

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad: Técnica y Sentida. La calidad técnica brinda la atención encaminada a proporcionar al usuario el máximo bienestar. La calidad sentida radica en la subjetividad del usuario, que explica y expresa la satisfacción razonable de su necesidad después de la utilización de los servicios y es capaz de relacionar la entrega cortés y respetuosa de los usuarios con un contenido técnico óptimo.[9]

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifique la calidad técnica de la atención y aumente la satisfacción en la solución de las necesidades sentidas de los usuarios. Para lograr el concepto de Calidad Total como una realidad es necesario que todos los que trabajen hagan lo correcto y lo hagan correctamente. La OMS señala cinco componentes básicos del Concepto de Calidad en Salud:

- ➢ Alto nivel de excelencia profesional.
- ➢ Uso eficiente de los recursos.

[8] VARGAS, M. Op. Cit. Pág. 38
[9] *MCKEITHEN E. The patients image of the dentist. Pág. 87*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

- Minimización de riegos para los pacientes.
- Alto grado de satisfacción del paciente.
- Impacto en la Salud.[10]

3.1.8. Satisfacción de los servicios odontológicos

Recientemente algunos autores han identificado que, por ejemplo, los pacientes que se sienten bien tratados son más proclives a mantener sus citas y seguir las indicaciones del profesional, lo cual significa que hacen un mayor y mejor uso de los servicios.[11]

La satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el proveedor y los servicios recibidos. Esas actitudes se forman como resultado, de la interacción dentista-paciente o bien son transmitidas en la persona por otros, generalmente familiares o amigos. Así la satisfacción ha sido considerada como una medida de resultado de los servicios de salud.

En odontología los pacientes valoran mucho la habilidad del dentista para reducir el miedo, la ansiedad y el dolor. Los pacientes valoran constantemente la personalidad del dentista, su capacidad de comunicación, el brindarles información acerca de cómo prevenir problemas bucales y ante todo, su habilidad para disminuir el miedo y el dolor. La relación dentista-paciente afecta la utilización, sobre todo cuando las actitudes frente al valor de la salud bucal difieren entre ambos. En un estudio sobre actitudes de padres de estrato socioeconómico bajo, se encontró que éstos dan mucha importancia al trato

[10] *VARGAS, S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011. Pág.19*
[11] *ALBRECHT G, HOOGSTRATEN J. Satisfaction as a determinant of compliance Community Dentistry & Oral Epidemiology. Pág. 139*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

del profesional frente al niño, sin embargo, los dentistas suelen creer que los padres y las madres de clase baja no valoran la salud bucal de sus hijos, cuando en realidad ellos lo hacen.

La mayoría de los estudios sobre satisfacción con los servicios dentales se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos.[12]

3.1.9. Expectativas del usuario

Según Katz citado por Vargas (2011), son actitudes que el cliente asume, quiere o espera recibir de la compañía a la cual se dirige para recibir un servicio o producto. Éstas se relacionan con el producto, con el servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el cliente. Cuando se recurre a una compañía por primera vez, las expectativas pueden ser altas. Al no tener ninguna experiencia adversa, teóricamente no hay razón para que las expectativas de respuestas sean otras que las de profesionalismo y competencia. La respuesta que una empresa da al público o a un cliente se evalúa a diferentes niveles, a saber:

• Confianza: La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla. Si la persona que da la respuesta

[12] *VARGAS, S. Op. Cit Pág.20*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

demuestra confianza, esa autoridad se refuerza. Aún cuando la información dada sea incorrecta, suele ser aceptada siempre que la actitud de la persona no desmienta su validez. Cuando falta confianza, ya sea que se esté acometiendo una acción o dando una información, la presentación resulta minada y la efectividad disminuye.

• Servicialidad: Es una añadidura, se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes los cuales son mayores o más detalladas que la respuesta o acción particular buscada.

• Interés personal: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente, la relación cambia a favor de ambos. Inicialmente esta es una relación de ellos y nosotros, con el interés personal se convierte en una relación de aprecio mutuo. Este tipo de relaciones de aprecio son placenteras y se recuerdan favorablemente.

• Confiabilidad: La imagen de confiabilidad es muy codiciada por las compañías. Ella significa que el cliente puede estar seguro del desempeño y la respuesta; él, sabe que una compañía confiable cumple sus cometidos.

▪ Influencia de los medios de comunicación: El soporte a través de los medios ejerce una influencia positiva en las expectativas.

• Prestigio: La experiencia de otros contribuye a las expectativas del cliente. Las experiencias adversas se trasmiten de una persona a otro mucho más frecuentemente que las positivas. Entre los factores negativos que influyen en las expectativas del cliente por parte del desempeño del empleado se tiene: rudeza, demora ante la respuesta, demora durante la respuesta,

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

incompetencia, indiferencia, falta de interés, impaciencia, actitud descuidada, agresión, entre otros.[13]

3.1.10. Dental Satisfaction Questionnaire

Fue desarrollado por Davies y Ware en 1982 en un estudio nacional en Estados Unidos con la finalidad de medir la satisfacción del paciente con la atención odontológica en ese país. La muestra estaba formada por 3464 personas, de zonas rurales y urbanas, predominantemente de raza blanca, con un nivel de educación medio-alto, y una media de ingresos bastante superior al nivel de pobreza. Los criterios de inclusión a la hora de confeccionar la muestra incluyen en el estudio a todas aquellas personas de 14 años o más, excluyendo a las edades comprendidas entre 0 y 13 años. El cuestionario se diseñó para ser llenado por parte del paciente, para lo cual estimaron un tiempo aproximado de 5 minutos. En aquellos pacientes que tenían problemas para responder a las preguntas, un entrevistador le presto la ayuda necesaria.

Las principales dimensiones relacionadas con la satisfacción del tratamiento dental que los autores identificaron en la literatura fueron: calidad del tratamiento (incluyendo aspectos técnicos y de relación interpersonal dentista-paciente), accesibilidad (económica y física), disponibilidad, conveniencia y manejo del dolor. Otras dimensiones identificadas, pero con menos frecuencia, hacían referencia a la continuidad del tratamiento, eficacia y resultados, organización, y satisfacción general con el tratamiento dental.

[13] *VARGAS, S. Op. Cit. Pág. 22*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Para componer este cuestionario, los autores trabajaron con el “HIE health questionnaires” (Ware et al, 1976) que medía la satisfacción con el tratamiento médico, y seleccionaron aquellos ítems que median las dimensiones de calidad del tratamiento (técnica e interpersonal), accesibilidad (económica y no económica), disponibilidad, conveniencia, continuidad, resultados/eficacia y satisfacción general. En estos ítems, cambiaron las referencias a “médicos” y “tratamiento médico” por “dentistas” y “tratamiento dental”. Los ítems que hacían referencia al manejo del dolor fueron escritos por los autores.

Por lo tanto, la versión original del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire ”está compuesta por 19 ítems, de los cuales, en 18 de ellos se pregunta sobre estados de opinión sobre aspectos del tratamiento dental o delos dentistas, mientras que en uno de ellos (el ítem número 12) se pregunta por un estado de hecho.

A cada pregunta, el paciente puede contestar eligiendo una opción de la siguiente escala:

1. Completamente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Neutral
4. Desacuerdo
5. Completamente en desacuerdo

Una vez contestado y cumplimentado el cuestionario, cada paciente obtiene una puntuación en la satisfacción, la cual se obtiene sumando las

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

puntuaciones de cada uno de los ítems; además puede obtenerse la puntuación de cada una de las escalas sumando los ítems que las componen. Puntuaciones altas indican mayor satisfacción. Pero para ello es necesario recodificar previamente la puntuación contestada y reasignar los valores.[14]

[14]LÓPEZ , A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario ”Dental Satisfaction Questionnaire.2012.”. Pág. 49

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

IMAGEN 1:

VERSIÓN ORIGINAL DEL CUESTIONARIO"DentalSatisfactionQuestionnaire"

ÍTEM	CONTENIDO	CATEGORIA
1	There are things about the dental care I receive that could be better	Calidad
2	Dentists are very careful to check everything when examining their patients	Calidad
3	The fees dentist charge are too high	Costo
4	Sometimes I avoid going to the dentist because it is so painful	Dolor
5	People are usually kept waiting a long time when they are at dentist´s office	Acceso
6	Dentists always treat their patients with respect	Calidad
7	There are enough dentists around here	Disponibilidad
8	Dentist should do more to reduce pain	Dolor
9	Places where you can get dental care are very conveniently located	Disponibilidad
10	Dentist always avoid unnecessary patient expenses	Costo
11	Dentists aren´t as thorough as they should be	Calidad
12	I see the same dentist just about every time I go for dental care	Acceso
13	It´s hard to get a dental appointment for dental care right away	Acceso
14	Dentists are able to relieve or cure most dental problems that people have	Calidad
15	Hours when you can get dental care are good for most people	Acceso
16	Dentists usually explain what they are going to do and how much it will costbefore they begin treatment	Calidad
17	Dentist should do more to keep people from having problems with their teeth	Calidad
18	Dentist office´s are very modern and up to date	Calidad
19	I am not concerned about feeling pain when I go for dental care	Dolor

Fuente:*LÓPEZGarvi, Antonio José. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire.2012."*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

IMAGEN 2:

VERSIÓN TRADUCIDA DEL CUESTIONARIO"DentalSatisfactionQuestionnaire"

ÍTEM	CONTENIDO	CATEGORIA
1	Hay aspectos del tratamiento dental que recibió que podrían mejorarse	Calidad
2	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes	Calidad
3	Los dentistas cobran precios demasiado elevados	Costo
4	Algunas veces evito ir donde los dentistas porque hacen mucho daño	Dolor
5	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental	Acceso
6	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto	Calidad
7	Hay suficientes dentistas en mi zona	Disponibilidad
8	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor	Dolor
9	Las consultas de los dentistas está en un lugar al que es muy fácil llegar	Disponibilidad
10	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios	Costo
11	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían ser	Calidad
12	Me atiende siempre el mismo dentistas casi siempre que necesito tratamiento dental	Acceso
13	Es difícil conseguir una consulta con el dentistas de forma inmediata	Acceso
14	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes le puedan presentar	Calidad
15	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente	Acceso
16	Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo	Calidad
17	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales	Calidad
18	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías	Calidad
19	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy donde los dentistas	Dolor

Fuente:*LÓPEZGarvi, Antonio José. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire.2012."*

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.1.11. Escala de Likert

Las escalas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes, siendo utilizadas también para la evaluación de la satisfacción de los usuarios a los servicios recibidos.

Se define el término actitud como la “suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico”. La actitud se expresa por medio de opiniones. En una escala de medición de actitudes no interesa propiamente la opinión o el conjunto de palabras que expresa la persona. Lo que en realidad es importante es la actitud de quien opina. La escala de medición de actitudes analiza los pensamientos y sentimientos de la persona hacia los hechos ya especificados. Las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre las que destacan la escala de actitudes tipo Likert. La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

( ) Totalmente de acuerdo.

( ) De acuerdo.

( ) Indiferente.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

( ) En desacuerdo.

( ) Totalmente en desacuerdo.

La unidad de análisis que responde a la escala marcará su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición expresada en el ítem. Los ítems por lo general tienen implícita una dirección positiva o negativa. La calificación o puntuación se asigna de acuerdo a la dirección del ítem, si tiene una dirección positiva la puntuación es:

(5) Totalmente de acuerdo.

(4) De acuerdo.

(3) Indiferente.

(2) En desacuerdo.

(1) Totalmente en desacuerdo.[15]

3.2. GÉNERO

3.2.1. Definición

El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Las diferentes funciones y comportamientos pueden generar desigualdades de género, es decir, diferencias entre los hombres y las mujeres que favorecen sistemáticamente a uno de los dos grupos.

A su vez, esas desigualdades pueden crear inequidades entre los hombres y

[15] VARGAS, S. Op. Cit. Pág. 28

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

las mujeres con respecto tanto a su estado de salud como a su acceso a la atención sanitaria.[16]

3.2.2. Calidad de servicios y género

Aunque son numerosos los trabajos que analizan la calidad de los servicios son escasos aquellos que lo hacen desde una perspectiva particular, concretamente atendiendo a las diferencias de género de los consumidores. Pese a todo, en algunas investigaciones se refleja el impacto del género en la percepción de la calidad de los servicios, aunque existe poca evidencia directa de dichas desigualdades.

Las diferencias en la percepción de calidad pueden servir para generar cambios en el tratamiento del servicio o también para centrar más los servicios a las características de sus usuarios. De este modo, las desigualdades físicas y biológicas que vienen determinadas por las diferencias de género implican actitudes determinadas y percepciones distintas. A grandes rasgos, la investigación de género refleja que las mujeres son más conservadoras en el uso del servicio y, por consiguiente, se comprometen más con el mismo. En este sentido, Stafford citado por Salvador (2007) argumenta que la percepción de la calidad del servicio durante la transacción es superior en el caso de las mujeres.

Otros estudios examinan cómo influyen las diferencias de género en los niveles de satisfacción de los clientes. Unos trabajos han encontrado que la satisfacción no está muy relacionada con las desigualdades de género. Sin

[16] http://www.who.int/topics/gender/es/[acceso 14 de Mayo de 2014]

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

embargo, otros ponen de manifiesto que las mujeres suelen mostrar niveles de satisfacción más elevados yademás, suelen depositar su interés en los elementos físicos del servicio recibido. Desde otro punto de vista, los trabajos centrados en los hombres demuestran que los niveles de satisfacción en éstos suelen ser menores.

Así, los resultados obtenidos en una investigación realizada en los servicios dentales refleja que las diferencias de género influyen significativamente en la satisfacción. Más recientemente, un trabajo de satisfacción de los pacientes con los servicios médicos demuestra que las desigualdades de género son un factor moderador de la satisfacción de los usuarios. Dentro de este contexto de análisis, se encuentra que los hombres basan su satisfacción en elementos distintos a las mujeres. Concretamente, los hombres valoran más el contacto visual, una sonrisa y hablar, mientras que las mujeres depositan su interés en otros elementos (tecnología).

Pese al interés que tiene detenerse en el papel de género en la calidad de los servicios, se trata de una variable crítica por varias razones. En primer lugar, porque en los últimos años ha habido un incremento notorio del número de mujeres inversoras, sobretodo en el campo de inversión personal. En segundo lugar, porque se han identificado las diferencias género relacionadas significativamente en los modelos de consumo de género financiero y servicios. Y, finalmente, porque se han producido cambios significativos en el comportamiento de las mujeres consumidoras, se trata de cambios sociales amplios en los que la mujer ha ido adoptando un papel cada vez más activo en

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

el seno familiar, llegando incluso a tomar decisiones sobre los gastos y la planificación de las finanzas.[17]

3.3. REVISIÓN DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

a. **Título:** "El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM, 2004"

   Autor: GONZALES, H.

   Resultados: Se encontró un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios odontológicos de esta clínica como buena y muy buena en cuanto a infraestructura y equipamiento. Un gran número de pacientes 33,7% manifiestan insatisfacción con el tiempo de espera. Estuvieron satisfechos con el trato recibido.

b. **Título:** "Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire"

   Autor: LÓPEZ, A.

   Resultados: Al igual que en otros estudios realizados hasta el momento, la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción global más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios y frecuencia de visita al dentista.

[17] SALVADOR C. Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio. Un estudio exploratorio. Pág. 31

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

c. **Título:**"Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011"

Autor: VARGAS S.

Resultados: La satisfacción de la atención general fue de 90,3% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 3,1% manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho.

4. HIPÓTESIS

Dado que, según estudios de psicología los pacientes del género masculino valoran más el contacto visual y las pacientes del género femenino suelen depositar su interés en los elementos físicos.

Es probable que, existan diferencias en el nivel de satisfacción en la consulta odontológica entre ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO II

II. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICA, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

1.1. TÉCNICA

TABLA DE TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
VARIABLE	**TÉCNICA**	**INSTRUMENTO**
V:INDEPENDIENTE GÉNERO	Cuestionario	Ficha de cuestionario
V:DEPENDIENTE Nivel de satisfacción en la consulta odontológica	Cuestionario	Ficha de cuestionario

La técnica que se empleó fue el cuestionario para recoger información de la variable dependiente de “Nivel de satisfacción en la consulta odontológica” y de la variable independiente “Género”, utilizando como instrumento la ficha de cuestionario.

La resolución del cuestionario fue estrictamente personal y anónima.

1.2. INSTRUMENTOS

1.2.1. Instrumentos Documentales

Como instrumento de observación documental se aplicó un cuestionario.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

1.2.2. Instrumentos Mecánicos

Sólo se consigna la computadora y accesorios, teniendo en cuenta la naturaleza de la investigación.

1.2.3. Materiales

Los insumos fueron la utilería de escritorio, inherente a los requerimientos del estudio, material de impresión y de empaste.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. ÁMBITO ESPACIAL

La investigación se realizó en el ámbito institucional general de Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María, ubicado en Umacollo, Arequipa.

2.2. TEMPORALIDAD

La investigación se realizó en el año 2014durante la tercera, cuarta semana de Abril y primera semana de Mayo, por tanto se tratará de una investigación actual y transversal, por cuanto la variable será estudiada solo en un determinado periodo.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

La alternativa adoptada es de universo y muestra.

2.3.1. Universo

El universo estuvo constituido por todos los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión en el tiempo estimado para el estudio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3.2. Muestra

a) Criterio estadístico

Se trabajó:

-Con una confiabilidad del 95%

-Con un margen de error de ±5%

-Con una probabilidad del 50%

b) Tamaño

El tamaño de la muestra está conformado por 200 pacientes.

$$M = \frac{U \times 400}{U + 400}$$

$$M = \frac{399 \times 400}{399 + 400}$$

$$M = 199{,}74$$

$$M = 200$$

2.3.3. Tipo de muestreo

Para la selección de pacientes de cada género se llevó a cabo un muestreo por conveniencia con el fin de igualar los grupos de estudio.

2.3.4. Formalización de la muestra

Género	**Cantidad**
Masculino	100
Femenino	100
Total	200

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

2.3.5. Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años
- Pacientes que hayan sido atendidos más de 3 veces en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.
- Pacientes que decidan colaborar en la realización de la encuesta.
- Pacientes que estén siendo atendidos por alumnos de pregrado.
- Pacientes de ambos géneros

2.3.6. Criterios de Exclusión

- Pacientes menores de 18 años
- Pacientes que por primera vez estén asistiendo a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María
- Pacientes que no presten colaboración para realizar la encuesta.
- Pacientes que estén siendo atendidos por alumnos de postgrado.

2.3.7. Consideraciones Éticas

Antes de la aplicación de la encuesta se le explicó al paciente en qué consistía el estudio, entregándole el consentimiento informado por el cual mediante su firma accedía a participar en la investigación.

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN

3.1. ORGANIZACIÓN

Antes de la aplicación del instrumento se coordinó ciertas acciones previas: Obtención de la autorización del director de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María para poder realizar la toma de cuestionarios a los pacientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

3.2. RECURSOS

3.2.1. Recursos Humanos

Investigadora: Carla Omayra Gutiérrez Bernal

Asesor: Dra. Elsa Carmela Vásquez Huerta

3.2.2. Recursos Físicos

Representado por la infraestructura de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

3.2.3. Recursos Económicos

El presupuesto para investigación fue plenamente autofinanciado.

3.2.4. Recursos Institucionales

Instalaciones de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

3.3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

El presente instrumento fue validadopor López Garvi, Antonio José en un estudio realizado en el año 2012 con un α de Cronbach igual a 0,559..

4. ESTRATÉGIAS PARA MANEJAR LOS RESULTADOS

4.1. EN EL ÁMBITO DE SISTEMATIZACIÓN

El procesamiento se realizó en cuadros estadísticos y computarizados, de acuerdo a las siguientes operaciones:

4.1.1. Clasificación

Una vez realizadas las encuestas, los datos fueron ordenados en una matriz de sistematización o de ordenamiento. Luego se unieron diferentes ítems para cada escala utilizada para medir el nivel de satisfacción

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

La sumatoria de las diferentes escalas fue clasificada para así obtener como resultado el nivel de satisfacción final.

4.1.2. Recuento

Los datos clasificados se contabilizaron manual y computarizadamente empleando matrices de conteo. Previamente los ítems fueron recodificados según la Escala de Likert para poder realizar la matriz de sistematización debido a que en el instrumento original no se menciona bajo que escala se trabajó.

Cambiando la codificación original:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	2	3	4	5

Por:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

4.1.3. Análisis de Datos

Se empleó un análisis nominal, cuyo tratamiento estadístico se sintetiza en el siguiente cuadro:

VARIABLES CUALITATIVAS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	MEDIDAS ESTADISTICAS
V:INDEPENDIENTE Género	Género	Nominal	• Distribución de Frecuencias
V:DEPENDIENTE Nivel de satisfacción en la consulta odontológica	Acceso	Nominal	• Distribución de Frecuencias • Chi cuadrado • Desviación Estándar • Media
	Disponibilidad	Nominal	
	Coste	Nominal	
	Manejo del dolor	Nominal	
	Calidad	Nominal	
	Índice de satisfacción dental	Nominal	

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.1.4. Plan de tabulación

Se utilizaron cuadros de distribución de frecuencias, con cifras absolutas, relativas,chi cuadrado, media, desviación estándar y cuadros de doble entrada.

4.1.5. Graficación

A fin de que las gráficas expresen claramente toda la información contenida en los cuadros el tipo de gráfico que más pareció adecuarse fue “La gráfica de BarrasCompuestas”.

4.2. EN EL ÁMBITO DE ESTUDIO DE LOS DATOS

4.2.1. Metodología de la Interpretación

Se apeló a:

- Comparación de los datos entre sí
- Una apreciación crítica

4.2.2. Modalidades Interpretativas

Se optó por una interpretación subsiguiente a cada cuadro y una discusión global de los datos.

4.2.3. Operaciones para la Interpretación de Cuadros

En el estudio de la información se optó por la comparación

4.2.4. Niveles de Interpretación

Se apeló a la comparación de la variable con las unidades de estudio.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

4.3. EN EL ÁMBITO DE CONCLUSIONES

Las respuestas terminales relativas al problema, contestarán concisamente a los requerimientos de los indicadores, objetivos e hipótesis.

4.4. EN EL ÁMBITO DE RECOMENDACIONES

Estas asumirán la forma simple de sugerencias las cuales serán orientadas básicamente al ejercicio de la profesión y a enriquecer la línea investigativa.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 1

Distribución de pacientes encuestados en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

GÉNERO	FRECUENCIA	
	n	%
Masculino	100	50,00
Femenino	100	50,00
TOTAL	200	100

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

En la Tabla 1, se muestra la distribución de los 200 pacientes según género, correspondiendo 50% al género masculino y 50% al femenino.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 2

Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala acceso del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA DE LIKERT	Ítem-5				Ítem-12				Ítem-13				Ítem-15			
	M		F		M		F		M		F		M		F	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy de acuerdo	76	76,00	85	85,00	32	32,00	56	56,00	18	18,00	54	54,00	42	42,00	33	33,00
De acuerdo	16	16,00	7	7,00	39	39,00	12	12,00	29	29,00	30	30,00	43	43,00	48	48,00
Indeciso	1	1,00	4	4,00	0	0,00	0	0,00	4	4,00	2	2,00	1	1,00	0	0,00
En desacuerdo	6	6,00	0	0,00	8	8,00	20	20,00	37	37,00	9	9,00	4	4,00	19	19,00
Muy en desacuerdo	1	1,00	4	4,00	21	21,00	12	12,00	12	12,00	5	5,00	10	10,00	0	0,00
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prueba de contraste	$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=13,62 p<0,05				$\chi^2_{(0,05;3)}$=7,81 χ^2=28,44 p < 0,05				$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=38,61 p < 0,05				$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=22,14 p < 0,05			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Ítem-5: Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental
Ítem-12: Me atiende siempre el mismo estudiante de odontología casi siempre que necesito tratamiento dental
Ítem-13: Es difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología de forma inmediata
Ítem-15: El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de la gente
M: Masculino
F: Femenino

En la Tabla 2, se evalúa la escala acceso, observando que el 76% de pacientes del género masculino y el 85% de pacientes del género femenino refieren que tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.

Con respecto a los otros ítems se han obtenido porcentajes menores pero que se acercan al 50% tal como en el ítem 12 donde el 56% de pacientes del género femenino refieren que las atiende siempre el mismo estudiante de odontología y en el ítem 13 el 54% que es muy difícil conseguir una consulta con el estudiante de odontología.

Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 3

Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de disponibilidad del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA DE LIKERT	Ítem-7				Ítem-9			
	M		F		M		F	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy de acuerdo	66	66,00	47	47,00	47	47,00	64	64,00
De acuerdo	6	6,00	15	15,00	19	19,00	19	19,00
Indeciso	1	1,00	0	0,00	1	1,00	0	0,00
En desacuerdo	17	17,00	36	36,00	32	32,00	17	17,00
Muy en desacuerdo	10	10,00	2	2,00	1	1,00	0	0,00
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100
Prueba de contraste	$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=20,20 $p < 0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=9,20 $p > 0,05$			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014
Ítem-7: Hay suficientes dentistas en mi zona
Ítem-9: Las consultas de los estudiantes de odontología está en un lugar al que es muy fácil llegar
M: Masculino
F: Femenino

En la Tabla 3, se evalúa la escala disponibilidad, observando que el 66% de pacientes del género masculino refieren que hay suficientes dentistas en su zona y el 64% de pacientes del género femenino refieren que las consultas de los estudiantes de odontología se encuentran en un lugar fácil de llegar.

Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) para el ítem 7, mientras que en el ítem 9 la diferencia no es significativa ($p>0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 4

Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de costo del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA DE LIKERT	Ítem-3				Ítem-10			
	M		F		M		F	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy de acuerdo	38	38,00	27	27,00	37	37,00	30	30,00
De acuerdo	10	10,00	4	4,00	20	20,00	32	32,00
Indeciso	5	5,00	2	2,00	12	12,00	19	19,00
En desacuerdo	21	21,00	44	44,00	31	31,00	19	19,00
Muy en desacuerdo	26	26,00	23	23,00	0	0,00	0	0,00
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100
Prueba de contraste	$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=14,04$ $p < 0,05$				$\chi^2_{(0,05;3)}=7,81$ $\chi^2=7,96$ $p > 0,05$			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014
Ítem -3: Los estudiantes de odontología cobran precios demasiado elevados
Ítem -10: Los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios
M: Masculino
F: Femenino

En la Tabla 4, se evalúa la escala costo, observando que el 38% de pacientes del género masculino refieren que los estudiantes de odontología cobran precios demasiado elevados y el 37% de pacientes del género masculino refieren que los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios. Con respecto a las respuestas de las pacientes de género femenino se han obtenido porcentajes menores a 50%.

Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) para el ítem 3, mientras que en el ítem 10 la diferencia no es significativa ($p>0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 5

Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de dolor del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA DE LIKERT	Ítem-4				Ítem-8				Ítem-19			
	M		F		M		F		M		F	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy de acuerdo	10	10,00	0	0,00	31	31,00	50	50,00	21	21,00	53	53,00
De acuerdo	20	20,00	0	0,00	30	30,00	43	43,00	32	32,00	47	47,00
Indeciso	2	2,00	19	19,00	17	17,00	0	0,00	13	13,00	0	0,00
En desacuerdo	48	48,00	47	47,00	11	11,00	2	2,00	24	24,00	0	0,00
Muy en desacuerdo	20	20,00	34	34,00	11	11,00	5	5,00	10	10,00	0	0,00
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prueba de contraste	$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=47,40 $p < 0,05$				$\chi^2_{(0,05;3)}$=7,81 χ^2=32,25 $p < 0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}$=9,49 χ^2=63,69 $p < 0,05$			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Ítem-4: Algunas veces evito ir donde los estudiantes de odontología porque hacen mucho daño
Ítem-8: Los estudiantes de odontología deberían hacer más para reducir el dolor
Ítem-19: No tengo miedo a sentir dolor cuando voy donde los estudiantes de odontología
M: Masculino
F: Femenino

En la Tabla 5, se evalúa la escala dolor, observando que el 53% de pacientes del género femenino refieren que no tiene miedo a sentir dolor cuando van donde los estudiantes de odontología y el 50% de pacientes del género femenino refieren que los estudiantes de odontología deberían hacer más para reducir el dolor. Con respecto a las demás respuestas se han obtenido porcentajes menores a 50%.

Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

TABLA 6

Frecuencia de respuesta según género, para evaluar la escala de calidad del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA DE LIKERT	Ítem-1				Ítem-2				Ítem-6				Ítem-11				Ítem-14				Ítem-16				Ítem-17				Ítem-18			
	M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F		M		F	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy de acuerdo	79	79,00	65	65,00	76	76,00	44	44,00	48	48,00	68	68,00	34	34,00	8	8,00	33	33,00	44	44,00	35	35,00	64	64,00	43	43,00	46	46,00	1	1,00	2	2,00
De acuerdo	5	5,00	30	30,00	19	19,00	35	35,00	27	27,00	26	26,00	27	27,00	13	13,00	19	19,00	35	35,00	19	19,00	33	33,00	19	19,00	45	45,00	5	5,00	4	4,00
Indeciso	14	14,00	0	0,00	2	2,00	10	10,00	4	4,00	0	0,00	6	6,00	16	16,00	16	16,00	19	19,00	4	4,00	0	0,00	0	0,00	2	2,00	13	13,00	31	31,00
En desacuerdo	0	0,00	0	0,00	3	3,00	11	11,00	10	10,00	3	3,00	19	19,00	55	55,00	32	32,00	2	2,00	24	24,00	3	3,00	18	18,00	2	2,00	29	29,00	34	34,00
Muy en desacuerdo	2	2,00	5	5,00	0	0,00	0	0,00	11	11,00	3	3,00	14	14,00	8	8,00	0	0,00	0	0,00	18	18,00	0	0,00	20	20,00	5	5,00	52	52,00	29	29,00
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Prueba de contraste	$\chi^2_{(0,05;3)}=7,81$ $\chi^2=34,50$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;3)}=7,81$ $\chi^2=23,18$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=15,81$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=44,69$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;3)}=7,81$ $\chi^2=33,04$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=50,60$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=34,46$ $p<0,05$				$\chi^2_{(0,05;4)}=9,49$ $\chi^2=14,74$ $p<0,05$			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Ítem -1: Hay aspectos del tratamiento dental que recibió que podrían mejorarse
Ítem-2: Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes
Ítem-6: Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto
Ítem-11: Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían ser
Ítem-14: Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes le puedanpresentar
Ítem-16: Los estudiantes de odontología suelen explicar en que consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo
Ítem-17: Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales
Ítem-18: Las consultas de los estudiantes de odontología son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías
M: Masculino
F: Femenino

En la Tabla 6, se evalúa la escala calidad, resaltando que el 79% de pacientes del género masculino y el 65% de pacientes del género femenino refieren que hay aspectos en el tratamiento dental que recibió que podrían mejorarse. Con respecto a los demás ítems el 68% de pacientes del género femenino refieren que los estudiantes de odontología tratan a sus pacientes con respeto y el 76% de pacientes de género masculino refieren que los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.

Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 7

Puntuación según género para cada escala utilizada en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

ESCALA	PUNTUACIÓN	GÉNERO					
		MASCULINO (n=100)			FEMENINO (n=100)		
		Mín-Máx	Media	± DS	Mín-Máx	Media	± DS
Acceso	**4 - 20**	8-20	15,20	3,29	14-20	16,63	1,91
Disponibilidad	**2-10**	3-10	7,80	2,57	4-10	7,99	2,32
Costo	**2 - 10**	3-10	6,76	1,36	3-10	6,41	1,68
Dolor	**3 - 15**	4-13	9,41	2,66	6-13	10,69	1,44
Calidad	**8 - 40**	20-36	28,69	4,74	26-37	30,93	2,72

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014
Mín: puntaje mínimo
Máx: puntaje máximo

En la Tabla 7, se evalúa la puntuación según género para cada escala, observando que los pacientes de género masculino obtuvieron un promedio de 28,69 y del femenino 30,93.

La escala calidad fue la que obtuvo mayor puntaje siendo esta la más importante para los pacientes de ambos géneros al momento de medir el nivel de satisfacción.

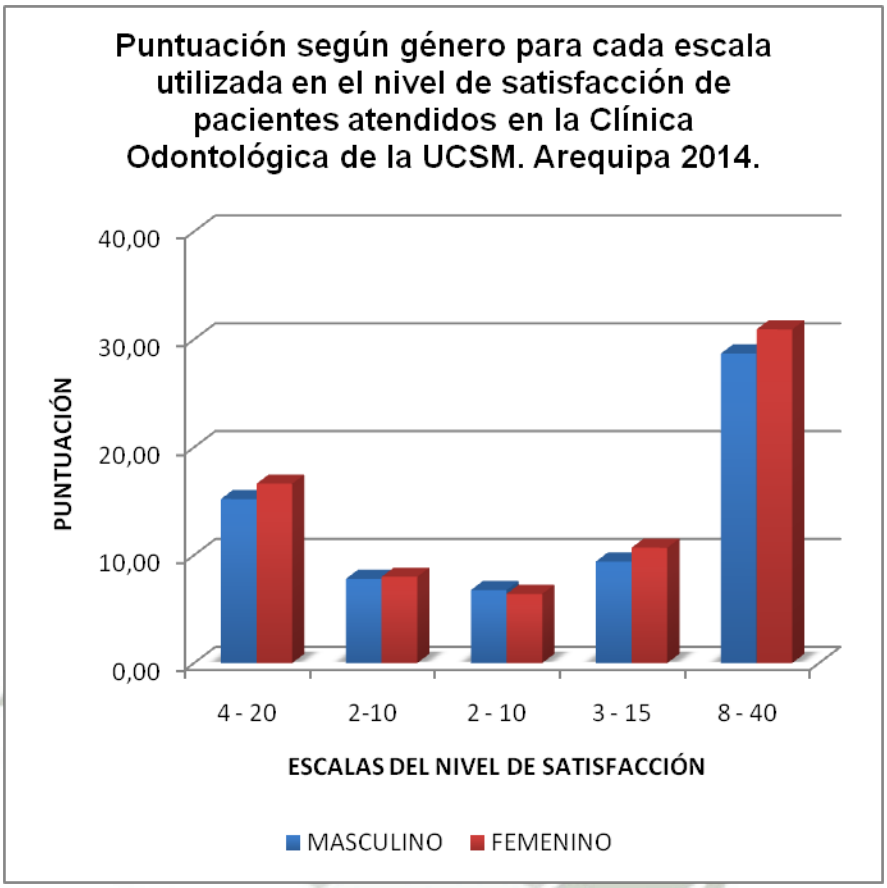
En el género masculino el puntaje obtenido estuvo en el rango de 20 a 36 y en el femenino de 26 a 37.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRÁFICO 1



FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 8

Frecuencia según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTUACIÓN	GÉNERO			
		MASCULINO		FEMENINO	
		n	%	n	%
Muy poco satisfecho	19 - 37	0	0,00	0	0,00
Poco satisfecho	38 - 56	19	19,00	0	0,00
Satisfecho	57 - 75	61	61,00	76	76,00
Muy satisfecho	76 - 95	20	20,00	24	24,00
TOTAL		100	100	100	100
PRUEBA DE CONSTRASTE		$\chi^2_{(0,05;2)}=5,99$		$\chi^2=21,00$	
		$P < 0,05$			

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

En la Tabla 8, se evalúa la frecuencia según género para describir el nivel de satisfacción, observando que el 61% de pacientes del género masculino y el 76% del femenino refieren sentirse satisfechos. Con respecto a los demás niveles de satisfacción se han obtenido porcentajes menores a 50%.

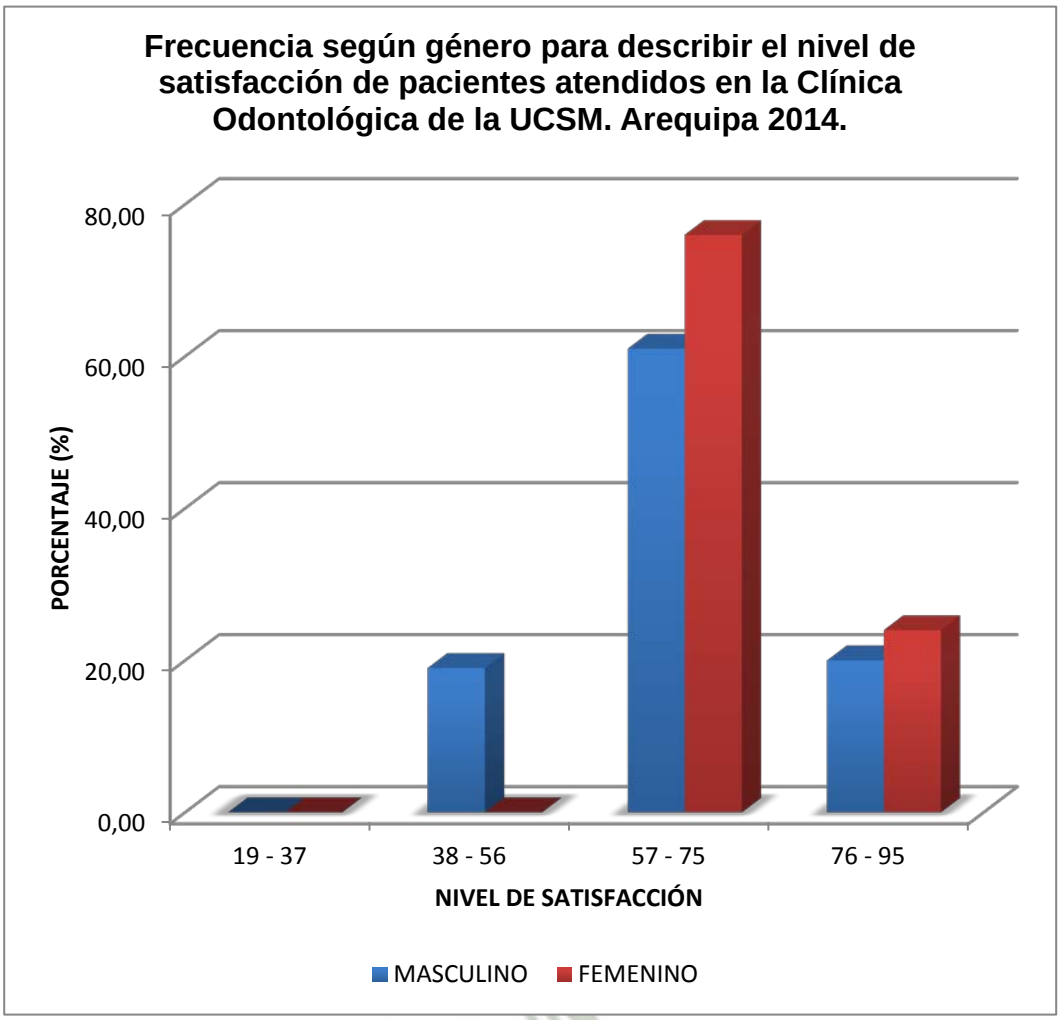
Al realizar la prueba de X^2 encontramos que existe diferencia significativa ($p<0,05$) entre las respuestas de ambos géneros.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRÁFICO 2



FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

TABLA 9

Puntuación según género para describir el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa 2014.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTUACIÓN	GÉNERO					
		MASCULINO (n=100)			FEMENINO (n=100)		
		Mín-Máx	Media	± DS	Mín-Máx	Media	± DS
Muy poco satisfecho	19 - 37	0-0	0,00	0,00	0-0	0,00	0,00
Poco satisfecho	38 - 56	48-54	50,63	2,52	0-0	0,00	0,00
Satisfecho	57 - 75	59-75	70,46	3,97	65-74	71,01	2,64
Muy satisfecho	76 - 95	76-78	76,32	0,58	76-81	77,83	1,43

FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014
Mín: puntaje mínimo
Máx: puntaje máximo

En la Tabla 9, se evalúa la puntuación según género para describir el nivel de satisfacción, encontrando un promedio de 76,32 para los pacientes del género masculino y 77,83 para el femenino, es decir se sintieron muy satisfechos.

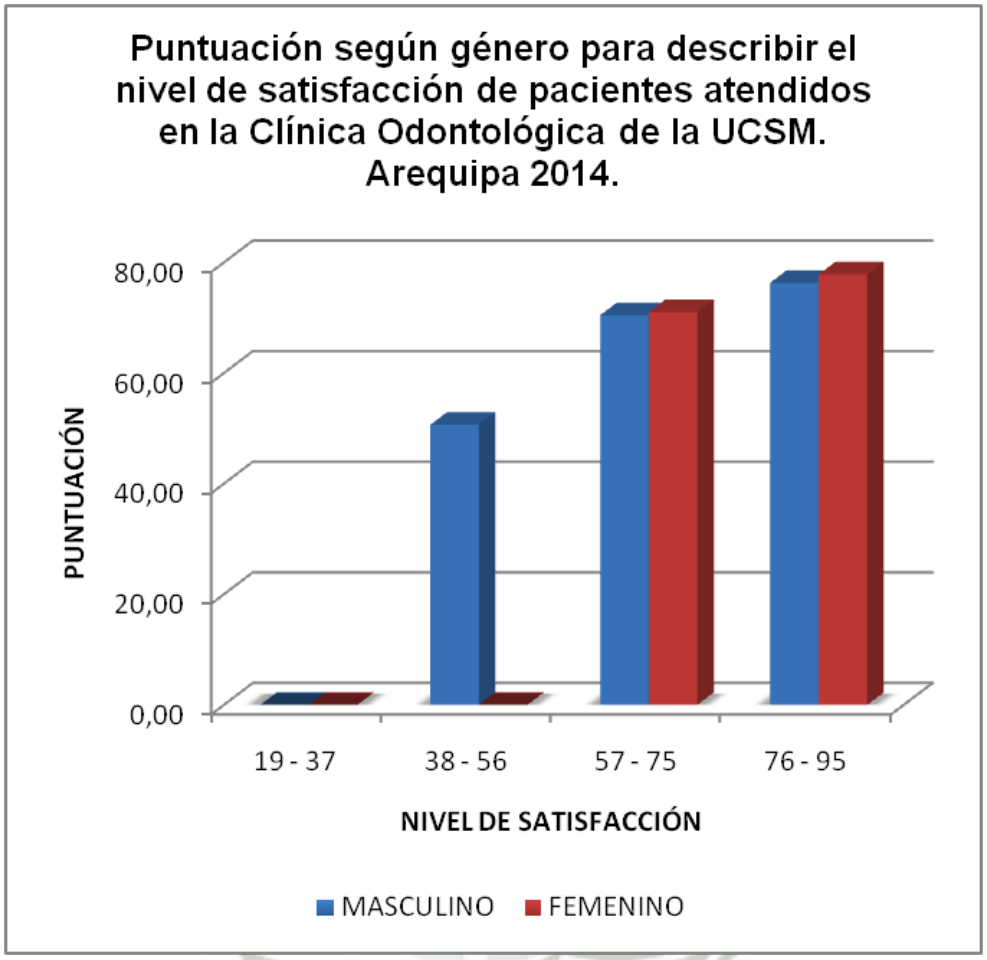
En el género masculino el puntaje obtenido estuvo en el rango de 76 a 78 y en el femenino de 76 a 81.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

GRÁFICO 3



FUENTE: elaboración propia. Encuesta 2014

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DISCUSIÓN

El nivel de satisfacción en la consulta odontológica es el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), es decir, la diferencia entre las expectativas del paciente y las percepciones respecto al servicio recibido.[18]

Es así que en nuestro estudio encontramos que el76% y el 85% de pacientes del género masculino y femenino, respectivamente, contestaron que tiene que esperar mucho tiempo en la clínica dental. Estos datos porcentuales elevados afectan negativamente el nivel de satisfacción que tiene el paciente en relación a la atención que recibe. En el estudio realizado por GONZALES H. titulado: “El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM, 2004”,seencontróalgo parecido, es decir que un gran número de pacientes 33,7% manifiestan insatisfacción con el tiempo de espera. En otro estudio hecho por LOPEZ A. titulado: “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario ”Dental Satisfaction Questionnaire”, donde se encontró que el 38% de pacientes refieren que tienen que esperar mucho tiempo a ser atendidos.

Pacientes del género femenino refieren que es muy difícil conseguir una cita con el estudiante de odontología y que consideran que es adecuado el horario de atención, al comparar nuestros hallazgos con otros estudios evidenciamos resultados similares al nuestro LOPEZ A. titulado: “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario ”Dental

[18] DIAZ, R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los serviciossanitarios. Pág. 31

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Satisfaction Questionnaire", se ha encontrado que los pacientes consideran adecuado el horario de atención.

Tanto pacientes del género femenino como los del género masculino refirieron que las consultas de los estudiantes de odontología son muy modernas y disponen de últimas tecnologías. Algo similar se obtuvo en el trabajo realizado por VARGAS, S. titulado "Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011",donde encontramos que la tasa de usuarios satisfechos respecto a las instalaciones, equipos y materiales es 78,6% y la tasa de insatisfacción 13,8%.

También se obtuvo quela tasa de satisfacción global de los usuarios de la clínica odontológica docente de la UNJBG es 97,2%. En contraparte los aspectos donde se perciben mayores tasas de insatisfacción son en referencia a las instalaciones, equipos y materiales (13,8%) y accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%).En comparación, nuestro estudio demuestra que tanto pacientes del género masculino (61%)como los del femenino (76%) se mostraron satisfechos con la atención recibida en la clínica odontológica. Además los aspectos en los que menos satisfacción encontró fueron en el tiempo de espera y en los costos de los tratamientos.

En conclusión, este estudio muestra una visión panorámica del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UCSM, la cual puede ser de utilidad para proponer iniciativas que permitan mejorar la atención que se brinda a los pacientes.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

CONCLUSIONES

PRIMERA.-En pacientes de género masculino atendidos en la Clínica Odontológica el nivel de satisfacción es de 61% alcanzando una puntuación promedio de 70,46 ±DS 3,97.

SEGUNDA.-En pacientes de género femenino atendidas en la Clínica Odontológica el nivel de satisfacción es de 76% alcanzando una puntuación promedio de 71,01 ±DS 2,64.

TERCERA.-Comparando el nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes de ambos géneros atendidos en la Clínica Odontológica observamos que las pacientes del género femenino en un 100% refieren sentirse satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida mientras que el 81% de los pacientes del género masculino opinaron sentirse satisfechos o muy satisfechos. Además el 19% de pacientes del género masculino refirieron sentirse poco satisfechos, existiendo diferencia significativa ($p<0,05$).

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

RECOMENDACIONES

1) A la Dirección de la Clínica Odontológica de la UCSM de Arequipa se le sugiere, tomando como base la presente investigación, buscar las herramientas que permitan mejorar la atención que se brinda a los pacientes.

2) Recomendar a los alumnos y personal administrativo de la Clínica Odontológica ofrecer una atención oportuna, ágil, con calidad y calor humano teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente.

3) A la Dirección de la Clínica Odontológica fomentar la aplicación de una encuesta sobre la atención ofrecida por parte de sus tratantes y el personal que labora en ella, con el fin de evaluar su desempeño y mejorar la calidad de atención.

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

REFERENCIAS

- **BIBLIOGRAFÍA**

PERALTA, G. De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua.Ed. Panorama. 2002

VARGAS, M. Calidad en el servicio. Ed. Ecoe 2007

- **HEMEROGRAFÍA**

ALBRECHT G, HOOGSTRATEN J. Satisfaction as a determinant of compliance. Journal Community Dentistry & Oral. 2008

DIAZ, R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios.Rev Calidad Asistencial 2002;

MCKEITHEN E. The patients image of the dentist. Journal of the American College of Dentists2006

SALVADOR C. Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio. Un estudio exploratorio. Boletín de Psicología 2007

- **TESIS**

LÓPEZ Garvi, Antonio José. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario"DentalSatisfactionQuestionnaire". Valencia, 2012

PAREDES M, G. Nivel de satisfacción del paciente y de estudiantes del IX semestre de Odontología. Clínica UCSM Arequipa 2011.

VARGAS, S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna Octubre-Diciembre 2011.

- **PÁGINAS WEB**

http://www.intramed.net/UserFiles/archivos/gestion(1).pdf [acceso 19 de Abril de 2014]
http://www.who.int/topics/gender/es/ [acceso 14 de Mayo de 2014]
http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/marco/3.pdf [acceso 02 de Junio de 2014]
http://odontoetic.blogspot.com/ [acceso 02 de Junio de 2014]

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXOS

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 1

MODELO DEL INSTRUMENTO

Datos Generales:

Edad: _____ Género:_____

Llene con total sinceridad esta encuesta y marque solo una alternativa por pregunta. Gracias.

Datos Específicos:

ITEM	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1) Hay aspectos del tratamiento dental que recibió que podrían mejorarse	1	2	3	4	5
2) Los estudiantes de odontología muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes	1	2	3	4	5
3) Los estudiantes de odontología cobran precios demasiado elevados	1	2	3	4	5
4) Algunas veces evito ir dondelos estudiantes de odontología porque hacen mucho daño	1	2	3	4	5
5) Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental	1	2	3	4	5
6) Los estudiantes de odontología siempre tratan a sus pacientes con respeto	1	2	3	4	5
7) Hay suficientes dentistas en mi zona	1	2	3	4	5
8) Los estudiantes de odontología deberían hacer más para reducir el dolor	1	2	3	4	5
9) Las consultas de los estudiantes de odontología está en un lugar al que es muy fácil llegar	1	2	3	4	5
10) Los estudiantes de odontología siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios	1	2	3	4	5

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

11) Los estudiantes de odontología no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían ser	1	2	3	4	5
12) Me atiende siempre el mismo estudiantes de odontología casi siempre que necesito tratamiento dental	1	2	3	4	5
13) Es difícil conseguir una consulta con el estudiantes de odontología de forma inmediata	1	2	3	4	5
14) Los estudiantes de odontología son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes le puedan presentar	1	2	3	4	5
15) El horario de atención de los estudiantes de odontología es conveniente para la mayoría de la gente	1	2	3	4	5
16) Los estudiantes de odontología suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo	1	2	3	4	5
17) Los estudiantes de odontología deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales	1	2	3	4	5
18) Las consultas de los estudiantes de odontología son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías	1	2	3	4	5
19) No tengo miedo a sentir dolor cuando voy donde los estudiantes de odontología	1	2	3	4	5

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INFORMACIÓN AL PACIENTE

"Comparación según género del nivel de satisfacción en la consulta odontológica en pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2014."

Luego de un atento saludo se le pide que participe en un estudio para conocer la satisfacción del paciente respecto a la atención que le brinda el estudiante de Odontología de la Clínica de la UCSM. Para ello se les entregará una encuesta la cual será llenada personalmente y de forma anónima.

Los datos recogidos serán sometidos a determinados análisis estadísticos, junto con los de los demás pacientes participantes.

Se le anima a que realice cualquier pregunta en cualquier momento del estudio.

La participación en este estudio es voluntaria. Usted puede decidir no participar.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber leído la información anterior presto libremente mi conformidad para participar en el estudio.

_____

He asistido más de 3 veces a la consulta con los estudiantes de odontología de la Clínica de la UCSM SI NO

Me atiende un alumno de especialidad SI NO

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 3

SOLICITUD

SOLICITO: PERMISO PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

SEÑOR DIRECTOR DE LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.

DR. MARIO FLOREZ GONZALES

Yo **CARLA OMAYRA GUTIÉRREZ BERNAL** , con D.N.I Nº 72029651 bachiller de la Facultad de Odontología de la U.C.S.M ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Solicito permiso para realización de proyecto de Tesis: COMPARACIÓN SEGÚN GÉNERO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.AREQUIPA 2014, el cual será realizado basado en datos de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. pido acceder a mi solicitud, por ser de justicia y necesidad personal.

Arequipa, 10 de Abril de 2014

CARLA OMAYRA GUTIÉRREZ BERNAL
D.N.I Nº 72029651

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN

SOLICITO: PERMISO PARA LA REALIZACIÓN DE PROYECTO DE TESIS

SEÑOR DIRECTOR DE LA CLINICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.

DR. MARIO FLOREZ GONZALES

Yo **CARLA OMAYRA GUTIÉRREZ BERNAL ,** con D.N.I Nº 72029651 bachiller de la Facultad de Odontología de la U.C.S.M ante Ud. con el debido respeto me presento y digo:

Solicito permiso para realización de proyecto de Tesis: COMPARACIÓN SEGÚN GÉNERO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA.AREQUIPA 2014, el cual será realizado basado en datos de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica de la UCSM.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. pido acceder a mi solicitud, por ser de justicia y necesidad personal.

Arequipa, 10 de Abril de 2014

CARLA OMAYRA GUTIÉRREZ BERNAL
D.N.I Nº 72029651

Recibido
10 4/14

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
Dr. Mario Flores Gonzales
DIRECTOR-CLINICA ODONTOLÓGICA

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 5

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

G	Nº	ITEM																			TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
M	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	2	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	3	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	4	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	4	72
M	6	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	7	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	8	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	9	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	10	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	11	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	12	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	59
M	13	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	4	72
M	14	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	4	72
M	15	4	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	75
M	16	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	17	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	18	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	19	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	20	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	21	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	22	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	4	72
M	23	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	24	1	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	66
M	25	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	26	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	2	1	1	2	49
M	27	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	28	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	29	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	76
M	30	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	31	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	33	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	34	5	5	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	73
M	35	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	59
M	36	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	2	4	2	4	2	4	1	4	70
M	37	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	1	5	72
M	38	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	1	4	3	5	5	5	1	1	66
M	39	5	5	5	2	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	74
M	40	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	41	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	42	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	2	1	2	54
M	43	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	61
M	44	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	76
M	45	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	46	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	47	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	48	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

M	49	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	50	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	51	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	52	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	53	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	54	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	55	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	56	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	57	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	58	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	61
M	59	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	76
M	60	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	61	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	62	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	63	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	4	2	4	1	1	1	1	2	51
M	64	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	65	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	66	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	76
M	67	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	68	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	69	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
M	70	5	5	4	5	4	2	1	4	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1	2	48
M	71	5	5	2	2	2	5	5	3	4	4	4	5	2	5	5	5	2	2	3	70
M	72	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	2	1	1	2	4	1	1	1	2	53
M	73	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	61
M	74	5	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	4	4	2	4	2	4	4	4	76
M	75	3	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	74
M	76	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
M	77	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
M	78	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
M	79	5	2	2	1	5	5	2	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	1	5	65
M	80	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	1	5	2	5	5	4	5	3	3	71
M	81	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	2	2	1	5	5	4	5	5	4	77
M	82	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	78
M	83	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
M	84	5	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	69
M	85	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
M	86	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
M	87	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
M	88	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
M	89	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
M	90	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
M	91	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
M	92	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
M	93	5	2	2	1	5	5	4	2	1	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	64
M	94	5	5	5	1	1	5	5	4	5	2	1	5	4	4	5	5	5	2	5	74
M	95	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
M	96	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
M	97	5	5	5	2	5	4	5	4	5	2	5	4	4	2	4	2	4	1	4	72
M	98	4	5	1	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	1	5	75
M	99	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	5	5	5	1	1	70
M	100	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	2	2	4	4	5	2	4	76
F	101	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	102	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
F	103	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

F	104	5	4	1	3	5	4	5	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	105	5	4	1	3	5	4	5	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	106	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	70
F	107	5	5	2	3	5	5	4	4	5	3	3	2	5	4	4	2	4	1	4	70
F	108	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	109	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	110	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
F	111	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	3	4	4	72
F	112	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	113	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	70
F	114	5	4	2	2	5	2	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5	74
F	115	4	3	2	1	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	116	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	80
F	117	4	5	2	2	5	1	2	5	2	4	2	5	5	4	2	5	5	1	4	65
F	118	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
F	119	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	120	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	121	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	122	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	123	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	124	4	5	2	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	78
F	125	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
F	126	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	74
F	127	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	128	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	70
F	129	5	5	2	3	5	5	1	4	5	3	3	5	5	4	2	4	4	2	5	72
F	130	4	3	1	2	5	4	5	4	5	2	2	4	3	4	5	4	2	4	5	68
F	131	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	132	4	5	2	2	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	81
F	133	4	5	4	1	1	5	5	4	5	2	2	5	4	2	4	5	5	2	5	70
F	134	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	2	1	4	4	4	5	5	2	5	72
F	135	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	136	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	137	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	138	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	73
F	139	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	140	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	2	4	76
F	141	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	142	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
F	143	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	144	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	4	2	4	2	5	70
F	145	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	2	4	78
F	146	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	147	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	148	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
F	149	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	150	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	1	5	71
F	151	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	152	5	4	3	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	4	5	4	4	1	4	72
F	153	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	154	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	155	5	4	2	2	5	2	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5	74
F	156	4	3	2	1	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	157	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	80
F	158	4	5	2	2	5	1	2	5	2	4	2	5	5	4	2	5	5	1	4	65

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

F	159	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
F	160	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	161	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	3	4	4	72
F	162	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	163	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	70
F	164	5	4	2	2	5	2	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5	74
F	165	4	3	2	1	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	166	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	80
F	167	4	5	2	2	5	1	2	5	2	4	2	5	5	4	2	5	5	1	4	65
F	168	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
F	169	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	170	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	171	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	172	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	173	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	174	4	5	2	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	4	78
F	175	5	5	2	2	5	5	2	4	5	4	2	5	4	4	4	5	5	1	4	73
F	176	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	74
F	177	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	178	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	2	5	70
F	179	5	5	2	3	5	5	1	4	5	3	3	5	5	4	2	4	4	2	5	72
F	180	4	3	1	2	5	4	5	4	5	2	2	4	3	4	5	4	2	4	5	68
F	181	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77
F	182	4	5	2	2	3	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	81
F	183	4	5	4	1	1	5	5	4	5	2	2	5	4	2	4	5	5	2	5	70
F	184	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	2	1	4	4	4	5	5	2	5	72
F	185	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	186	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	1	5	74
F	187	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	188	5	5	1	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	73
F	189	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	190	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	191	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	5	4	2	4	2	5	70
F	192	4	5	5	2	1	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	2	4	78
F	193	4	3	1	2	5	4	5	4	5	4	5	2	4	3	4	5	4	2	5	71
F	194	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	4	2	5	5	5	5	2	5	77
F	195	1	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	4	65
F	196	5	4	5	2	5	5	2	5	2	4	2	5	5	4	2	4	4	3	4	72
F	197	5	4	1	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	4	4	5	4	1	5	71
F	198	5	2	2	1	5	5	4	4	5	5	4	2	4	3	4	4	4	1	5	69
F	199	5	4	3	3	5	4	2	5	4	3	2	5	5	4	5	4	4	1	4	72
F	200	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	4	5	5	3	4	77

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

ANEXO 6

FOTOS

FOTO 1: Explicación del estudio al paciente

FOTO 2: Paciente resolviendo la encuesta

Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis