REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Odontoestomatología

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023

Tesis presentada por la Bachiller

Beizaga Tejada, Yuli

Para optar el Grado Académico de

Maestro en Odontoestomatología

Asesora:

Dra. Pacheco Chirinos, Bethzabet Marina

Arequipa Perú

2023

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

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

ESCUELA DE POSTGRADO

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 08 de Septiembre del 2023

Dictamen: 007431-C-EPG-2023

Visto el borrador del expediente 007431, presentado por:

2014000312 - BEIZAGA TEJADA YULI

Titulado:

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29231712 - VASQUEZ HUERTA ELSA CARMELA
DICTAMINADOR

29714707 - QUIROZ HUERTA CARLOS ALBERTO
DICTAMINADOR

29720325 - OCOLA TICONA BERLIE CESAR
DICTAMINADOR

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	24%	2%	19%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	10%
2	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	es.wikipedia.org Fuente de Internet	1%
	bvs.sld.cu	

8	Fuente de Internet	1 %
9	tesis.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	www.sdpt.net Fuente de Internet	1 %
11	idus.us.es Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Apagado		

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

DEDICATORIA

A mis padres: Cleto y Relina que fueron, son y serán el motor para seguir adelante. Son el aliciente para cumplir todas mis metas y sé que siempre contaré con su apoyo incondicional.

Sé que ellos siempre disfrutarán y se sentirán orgullosos de todos los logros de sus hijos.

A mis hermanos: Freddy, Maritza y Ricardo por motivarme constantemente a continuar superándome.

A mis queridos sobrinos sé que ven en mí un modelo y espero no defraudarlos.

A todas las personas con el mayor aprecio, sin excepción, porque de algún modo me ha impulsado a seguir mejorando, sobre todo como ser humano.

Yuli

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

Mi principal agradecimiento a Dios, que me dio la fortaleza de ser más fuerte, cada día para vencer los obstáculos.

Mi agradecimiento a mis padres por ser mi guía y forjadores de mi vida

Mi más profundo agradecimiento a mi asesora Dra. Bethzabet Marina Pacheco Chirinos, por su importante orientación y guía en la elaboración del trabajo de investigación.

A los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa por los conocimientos impartidos, gracias por su paciencia e invaluable dedicación y tolerancia durante mi formación académica.

Yuli

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

La presente investigación tuvo como objetivo principal relacionar los factores asociados con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco" periodo 2023. La recolección de los datos fue mediante la técnica del cuestionario para ambas variables del estudio. La población estuvo constituida por 175 usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco cuyas edades fueron ente 18 a 83 años quienes estuvieron en el momento de la aplicación del instrumento de investigación. La metodología que se aplicó fue mediante el enfoque cuantitativo, descriptivo relacional, transversal y prospectivo, el instrumento tiene validez externa mediante juicio de expertos e interna mediante el estadístico del Alfa de Cronbach con 0,918. Los resultados obtenidos de las variables del estudio con respecto a los Factores Intrínsecos fueron los que tenían la edad entre 18 a 30 años (45.7%), prevalece el género femenino (59.4%), tienen trabajo independiente (68%), grado de instrucción (29.1%) fueron de secundaria completa e universitaria incompleta, en cuanto a los Factores extrínsecos: se enteraron por recomendación (62.9%), facilidad para llegar al establecimiento (26.3%), orientación de señalizaciones (51.4%); la variable Calidad de atención de acuerdo a las dimensiones como: la fiabilidad fue buena (45%), elementos tangibles muy buena (40%), capacidad de respuesta muy buena (42%), seguridad buena (43%), empatía buena(44%). Se concluye que existe relación estadística significativa de Rho de Spearman con un predominio de bueno entre los Factores asociados (intrínseco y extrínseco) con la Calidad de Atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, ya que p valor calculado es menor al 0.01 (0.000<0.01), siendo una relación alta positiva, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVE: Factores, calidad, percibida.

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

The present investigation had as main objective to relate the factors associated with the quality of dental care perceived by the users who attended the Stomatological Center of the Andean University of Cusco" period 2023. The data collection was through the questionnaire technique for both variables. of the study. The population consisted of 175 users who attended the Stomatological Center of the Universidad Andina del Cusco whose ages were between 18 and 83 years who were at the time of the application of the research instrument. The methodology that was applied was through the quantitative, descriptive, relational, cross-sectional and prospective approach, the instrument has external validity through expert judgment and internal validity through the Cronbach's Alpha statistic with 0.918. The results obtained from the study variables with respect to the Intrinsic Factors were those who were between 18 and 30 years of age (45.7%), the female gender prevails (59.4%), they have independent work (68%), educational level (29.1%) had completed high school and incomplete university, in terms of extrinsic factors: they found out through a recommendation (62.9%), ease of reaching the establishment (26.3%), orientation of signs (51.4%); the variable Quality of care according to dimensions such as: reliability was good (45%), tangible elements very good (40%), responsiveness very good (42%), security good (43%), empathy good (44%). It is concluded that there is a significant statistical relationship of Spearman's Rho with a predominance of good among the associated factors (intrinsic and extrinsic) with the Quality of Care at the Stomatological Center of the Andean University of Cusco, since the calculated p value is less than 0.01. (0.000<0.01), being a high positive relationship, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

KEY WORDS: Factors, quality, perceived.

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
ABSTRACT
ÍNDICE
ÍNDICE TABLAS
ÍNDICE DE FIGURAS
INTRODUCCIÓN 11
HIPÓTESIS 14
OBJETIVOS 14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 15
1. Bases teóricas 15
1.1. Política Nacional de Aseguramiento de la calidad de la atención 15
1.2. Organismo Panamericano de la Salud OPS 15
1.3. Calidad 16
1.4. Calidad de Servicios. 20
1.5. Calidad de los servicios sanitarios 23
1.6. Calidad de la Atención Odontológica 24
1.7 Factores 25
1.8 Escala SERVPERF 27
2. Análisis de Antecedentes Investigativos 28
2.1. Antecedentes Internacionales 28
2.2 Antecedentes Nacionales 29
2.3 Antecedentes Locales 34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA 35
1. TÉCNICA 35
2. Instrumentos 36
2.1 Validación de instrumentos 36
3. UNIDADES DE ESTUDIO 37
3.1 Alternativa 37
3.2 Características 37
3.3 Muestra 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

4 Consideraciones éticas 38
5 CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS 39
5.1 Plan de procesamiento 39
5.2 Plan de análisis 39
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 40
1. Resultados 40
1.1 Tablas referidas a los Factores Asociados 40
1.2 Tablas referidas a la Calidad de atención Odontológica 54
1.3 Tabla referida a la relación 66
2. Discusión 68
CONCLUSIONES 72
SUGERENCIAS 73
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN 74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 79
ANEXOS 83
ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 84
ANEXO 2: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS. 86
ANEXO 3: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN 89
ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO 93
ANEXO 5: SOLICITUD PRESENTADA 94
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN Y CONSTANCIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN REALIZADO 95
ANEXO 7: GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN 97
ANEXO 8: CALCULOS ESTADÍSTICOS 99

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 TABLAS

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1.	Edades de los usuarios que acuden al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	40
Tabla 2.	Usuarios de acuerdo al género que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad andina del Cusco - 2023	42
Tabla 3.	El tipo de trabajo de los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	44
Tabla 4.	Usuarios de acuerdo al grado de instrucción que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023	46
Tabla 5.	Cómo se enteraron los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	48
Tabla 6.	Facilidad de los usuarios para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	50
Tabla 7.	Orientación mediante señalizaciones a los usuarios para llegar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.	52
Tabla 8.	Fiabilidad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	54
Tabla 9.	Elementos tangibles percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	56
Tabla 10.	Capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	58
Tabla 11.	Seguridad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	60
Tabla 12.	Empatía percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	62
Tabla 13.	Calidad de atención percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023	64
Tabla 14.	Relación del Factor Intrínseco con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, 2023	66
Tabla 15.	Relación del Factor Extrínseco con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, 2023	67

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 DE FIGURAS

N°	Descripción	Pág.
Figura 1.	Edades de los usuarios que acuden al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	41
Figura 2.	Usuarios de acuerdo al género que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad andina del Cusco - 2023	43
Figura 3.	El tipo de trabajo de los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	45
Figura 4.	Usuarios de acuerdo al grado de instrucción que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	47
Figura 5.	Cómo se enteraron los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	49
Figura 6.	Facilidad de los usuarios para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023	51
Figura 7.	Orientación mediante señalizaciones a los usuarios para llegar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco	53
Figura 8.	Fiabilidad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	55
Figura 9.	Elementos tangibles percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	57
Figura 10.	Capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	59
Figura 11.	Seguridad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	61
Figura 12.	Empatía percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023	63
Figura 13.	Calidad de atención percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023	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

INTRODUCCIÓN

La odontología, como una profesión de la salud, que se dedica a la promoción de la salud bucal y prevención de las enfermedades más prevalentes de la boca, y resolución de problemas bucodentales del ser humano, todas estas actividades deberían realizarse en condiciones agradables, en el tiempo prudente, a costos accesibles, en ambientes confortables y con técnicas apropiadas conducentes a resultados favorables para los usuarios del servicio.

Sosa Rosales menciona que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de los servicios de Salud deben ser de alto nivel, calificado por: excelencia profesional, uso eficiente y eficaz de los recursos y mínimo de riesgo. La calidez de la atención Odontológica que ofrecen en las instituciones dentales y en Centros de Salud se ha vuelto en la actualidad de gran obligación para todo profesional en la salud, tanto en la práctica privada y en la pública (1).

Mantener la salud bucal en condiciones óptimas es una parte muy importante para la salud en general de un individuo, por esta razón se recomienda realizar visitas periódicas al dentista para que puedan detectar las afecciones bucodentales, para que no exista estas afecciones es importante administrar una dieta alimenticia adecuada, realizar la higiene dental dos veces al día mínimamente cepillándose y utilizando el hilo dental, evitar el uso del tabaco de esta manera preveer afecciones dentales.

El objetivo más importante de esta interacción es mantener, restaurar y promover la salud. Los servicios de salud sean cual fuere su área especializada no están exentos de ser analizados desde el enfoque de la administración debido a que básicamente constituyen organizaciones.

Donabedian indica que “la calidad de atención consiste en obtener los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para el paciente”. Es por ello que todos los esfuerzos técnicos, administrativos y científicos se producen para mejorar la calidad de atención al paciente y posteriormente él será el mejor juez para evaluarla.

La calidad de servicios de salud es el proceso de poder diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Una de las áreas más importantes de su aplicación es la Administración de Servicios de Salud.

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 prestación de un servicio en salud consiste en una interacción entre un proveedor y un cliente (2).

Para crear, mantener o mejorar cualquier organización se aplican las etapas del proceso administrativo, planificación, organización, dirección, comunicación y control. Este proceso permite la supervisión dentro del marco de normas fijadas por el medio externo e interno produciendo una retroalimentación. Dentro de los aspectos que se deben controlar y conocer se encuentra la calidad, por ejemplo, en el caso de una clínica se deberá controlar la calidad de la atención brindada (3).

Según Marín la percepción de los servicios de salud de la ciudadanía es insatisfactoria en cuanto a cobertura: poblacional, carga de enfermedad, oportunidad y calidez. El control de la calidad de atención dental debemos enmarcarlo en cinco aspectos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. Existen muy pocos estudios que se refieren estrictamente al control de calidad de atención odontológica y mucho menos de su evaluación (4).

En la actualidad la calidad de la atención dental se ha vuelto una necesidad para todo profesional de la salud ya sea en la práctica privada como pública, incluido la satisfacción motivo de estudio para los investigadores de servicios de salud desde hace más de cuatro décadas. La importancia de este tema radica, desde la perspectiva de la gestión de servicios de salud, en que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción (5).

En general los tratamientos odontológicos de las universidades son de mucho detalle por lo que es necesario contar con una buena infraestructura, buenos equipos, capacidad del personal, seguridad e identificación con los usuarios que acuden.

El presente estudio se realizó con la finalidad de abordar sobre los factores intrínsecos y extrínsecos en relación a la calidad de atención odontológica mediante sus dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía siendo relevante el aporte a la buena salud bucal de los usuarios que acuden al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.

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 presente trabajo de investigación se presenta en tres capítulos. El Capítulo I: Marco teórico, donde se desarrolla las bases teóricas, análisis de los antecedentes investigativos. Capítulo II: Metodología, se describe las técnicas, instrumentos y materiales de verificación, campo de verificación, Estrategia de recolección de datos y criterios para el manejo de los resultados y el Capítulo III: Resultados y Discusión que comprenden las tablas, figuras, interpretaciones, así como las conclusiones y recomendaciones, finalmente se incluyen las referencias bibliográficas y los 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

HIPÓTESIS

Dado que, la salud bucal es un factor muy importante para el bienestar del ser humano tanto en lo individual y social, donde los establecimientos de salud odontológica presten servicios adecuados para una buena atención bucal.

Es probable que, exista relación de los factores asociados con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acuden al Centro Estomatológico Luis Vallejos Santoni" de la Universidad Andina del Cusco, 2023.

OBJETIVOS

Objetivo General

Relacionar los factores asociados con la calidad de atención odontológica percibida por el usuario que acude al Centro Estomatológico "Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco" periodo 2023.

Objetivos Específicos

- Determinar los factores asociados a la calidad de atención percibidos por los usuarios que acuden al Centro Estomatológico Luis Vallejos Santoni" de la Universidad Andina del Cusco, 2023.
- Determinar la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes que acuden al Centro Estomatológico Luis Vallejos Santoni" de la Universidad Andina del Cusco, 2023.

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: MARCO TEÓRICO

1. BASES TEÓRICAS

1.1. Política Nacional de Aseguramiento de la calidad de la atención

La Ley marco de Aseguramiento Universal en Salud promulgada en abril del 2009, establece un marco normativo en fin de garantizar el derecho pleno y progresivo de todo peruano a la seguridad social en salud, es un organismo público, técnico especializado y sus competencias son de alcance nacional.

Su finalidad es resguardar y garantizar el derecho al acceso pleno y progresivo de toda persona al aseguramiento en salud, bajo los principios de universalidad, solidaridad, unidad, integridad, equidad, irreversibilidad y de participación.

Su alcance llega a Instituciones Públicas, privadas y mixtas vinculadas al proceso de Aseguramiento Universal en Salud (IAFAS, IPRESS).

Dentro de sus responsabilidades se encuentran:

- El aseguramiento universal en salud y su promoción.
- Velar por el uso eficiente y oportuno de los fondos destinados al aseguramiento.
- Supervisar la Calidad, puntualidad, eficiencia y eficacia de la provisión de las prestaciones.
- La reglamentación de la recolección, transferencia y difusión de la información.
- La transparencia y accesibilidad de la información en resguardo de los derechos de los asegurados (6).

1.2. Organismo Panamericano de la Salud OPS:

Es el organismo especializado de la salud del sistema interamericano, encabezado por la Organización de los Estados Americanos, y también está afiliada a la Organización Mundial de la Salud desde 1949, que forma parte del sistema de las Naciones Unidas. Está dedicada a controlar y coordinar políticas que promuevan la salud y bienestar en los países americanos.

La misión esencial de la organización es cooperar técnicamente con los Gobiernos miembros y estimular la cooperación entre ellos para que, a la vez se conserve un ambiente saludable y se avance hacia el desarrollo humano sostenible, para que la

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

población de las Américas alcance la salud para todos y por todos. La OPS lleva a cabo esa misión en colaboración con los Ministerios de Salud, otros organismos gubernamentales, universidades, organismos de la Seguridad Social grupos comunitarios y muchos otros (7).

1.3. Calidad

En cuanto al origen de la palabra calidad, La Real Academia Española atribuye al latín qualitas -atis, y esta del griego ποιότής que significa superioridad o excelencia. Desde este punto de partida se entiende por calidad, la labor realizado de manera prolija y que cumple con los objetivos para los que estaba diseñado. El término de calidad se llama aquel conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición (8).

Mientras que la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 1994) evaluando el desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios.

Según Alcaraz y Martínez en el año 2012 la calidad del servicio es garantizar la atención y cuando se realiza esto se transforma en una organizaciones eficaz ya que presenta clausulas irreemplazables de interrogar y atender, debe permanecer con toda la organización en pie ya que también son participes de ello y conjuntamente la organización tiene un fin fundamental para mejorar los resultados que se requiere la capacidad de los colaboradores, las características para medir la calidad del servicio en un producto es más fácil de visualizarlo ya que se conceptualiza como tangibles el gran problema que requiere de esto es cuando se hace la percepción de las personas eso depende mucho de cómo puedan verlo siendo bueno o malo ya que se identifica mucho en cómo fue atendido desde el momento cero. También se tiene que tener bien claro e

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

identificado como es el público objetivo ya que al saber solo nos podemos enfocar en un público determinado con más exactitud (9).

Según Giese y Cote en el año 2019 la calidad de servicio es la atención concedida y conformada por personas para los clientes y usuarios que quieran disfrutar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes como es que lo percibe; una vez visto ello se debe trabajar el enfoque que se quiera brindar y organizar y distribuir en forma racional para que quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo además implica como es que lo forma la organización el colaborador entra en un rol demasiado importante con la amabilidad con los compañeros y en general el equipo que son la primera impresión que se muestra para ofrecer nuestro producto y/o servicio (10).

Según García en el año 2018 la calidad del servicio es el acomodo entre las necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve similar como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado, además también ocurre en clientes que ven con las experiencias anteriormente vividas a partir de eso se dan dos grandes variables según el precio y la calidad ya que este último es perceptible y rentable para toda compañía ya que si se ven incrementos en ganancias de la manera de atención en si a la organización entera ayuda en el crecimiento rentable (11).

Según Cronin y Taylor en el año 1992, la calidad del servicio no se puede ordenar de manera similar para todas las empresas de servicio o productos ya que se expresan en diferentes situaciones y de diferentes gamas la calidad de servicio es más complicado de medir y evaluar ya que los consumidores no solo miran el resultado final sino también incluyen de una forma más importante en el proceso de selección desde el primer contacto esto se puede percibir de acuerdo a la rapidez en la atención la captación del usuario se establece un enlace cuando ya toma la confianza en la atención y puede experimentar, esto se refleja en elementos tangibles, la profesionalidad, la cortesía y

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

seguridad en el ambiente que brinda el producto además también implica los elementos verbales los gestos y los signos de atención del público ya que a medida que pasa el tiempo los clientes se vuelven más exigentes deseando tener siempre la mejor experiencia de compra para poder valorar el establecimiento y volverse únicamente consumidor del servicio ofrecido (12).

Según Prieto y Tapia en el año 2017, la calidad es el desarrollo mediante el cual se evidencia los distintos componentes que interactúan en el servicio a través de aportes del cliente el cual no se rescata la calidad del servicio por una conclusión final y la aceptación del consumidor a través de su interés, simpatía y trato por lo general los usuarios hablan que se sienten satisfechos con el producto ofrecido por los establecimientos de servicio mas no por la atención que ellos ofrecen como el trato menciona el autor que la calidad del servicio está mal enfocado ya que la calidad no es algo que se puede medir ni mucho menos algo que podemos palpar es más que eso es una gran beneficio para la organización también menciona que la calidad no es lujo ni mucho menos si el producto cuesta menos, la calidad es la conclusión final por lo tanto no existe relación con alguien, todos son consumidores y este se vuelve intangible y fugaz para ello la empresa busca reflejarse con un triángulo de servicio que sea estratégica, sistemática y sobre todo con el personal que ofrece el producto o servicio ya que el servicio es poco durable por lo tanto es un rol de cada empresa ponerlo en práctica y sobre todo instruir más al personal con diferentes políticas (13).

Según Peña en el año 2015, la calidad se describe tanto a la realidad como a la percepción, la coherencia de que realmente se tiene como enlace al servicio y satisfacción como el usuario fundamentándose en sus expectativas del servicio que antes ya fue adquirido en otros establecimientos está relacionado con una demanda existente o posibles clientes con las necesidad del usuario y la prestación correspondiente del servicio además con la adecuación necesaria de poder brindar y satisfacer las necesidad del consumidor se debe tener mucha atención con los productos que ofrece día a día las empresas incrementan mayor disposición de tecnología y con ello el personal para poder manejarlo con eso se debe identificar las necesidad y características de cada cliente para poder medir ese deseo que se espera obtener depende de toda percepción humana (14).

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Según Huentelicán en el año 2017, la calidad es interpretada de forma diferente dependiendo de las expectativas y percepciones de los usuarios que ya experimentaron se busca que las percepciones del consumidor sean mayores a sus expectativas con esto sea creciente el nivel de satisfacción a cada uno de los usuarios y poder atraer a másahora confunden mucho la relación de los precio con la calidad, es evidente con más elementos que intervienen es decir el usuario quiere mantenerse siempre contento e importante con las necesidades humanas de autoestima pudiéndose llevar una gran experiencia en el ámbito del servicio también interviene mucho el factor humano de calidad en cuanto la atención mide el grado de respuesta en el primer contacto del usuario
(15) .

Según Pino en el año 2016, la calidad se tiene como principal servicio para ordenar una cultura organizativa en todos las áreas dentro de la empresa desde el gerente hasta el último personal, donde cada uno de ellos deben involucrarse y comprometerse personalmente, estar en constante comunicación para así ofrecer un excelente servicio o producto, sentirse adecuado tanto físico como emocionalmente para poder tener un descanso, relajarse, hablar, dialogar en un lugar bueno además que sea iluminado, estar seguro de ser atendido de la mejor manera posible, para ello se requiere tener en cuenta las necesidades que demande, el cliente percibe la calidad y por ello el factor humano depende mucho en la manera de atender y los beneficios que tiene por su valor de atención conocer los elementos más importantes a la hora de ofrecer un servicio al cliente es el preguntar y el escuchar atentamente lo que quiere el consumidor y tener muy claro de eso (16).

Por consecuente, según los autores que se mencionan la calidad de servicio hace que una organización se transforme a un buen y optimo servicio conformada por clientes internos a clientes externos ello es bueno para que el cliente siga obteniendo lo que se le ofreció y no solo se quede en ellos si no que puedan seguir recomendando con adecuada comunicación, con ello se busca que sus expectativas y percepciones sean superiores para la aprobación del consumidor es por eso que menciona y coinciden los autores anteriormente con atender al cliente, aclarar las situaciones futuras que puedan tener que actuar como si ya se estaría recibiendo la más grata satisfacción de los consumidores y sobre todo asegurarse eso al momento de que el servicio se esté pereciendo reconocer 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

necesidad del cliente y observar con mucha atención la presencia del cliente es importante obtener un gran contacto visual, brindar la bienvenida y el apoyo necesario, se puede actuar de manera simple si solo ofrece algo en especial como preguntado: si se siente cómodo, que tal fue la experiencia y como fue el momento de adquirir el servicio aclarando cada situación y por finalizando despedirse amablemente del cliente son puntos claves que ayudaran a tener un gran entendimiento de los afectos del cliente ser comprometido en todos los aspectos posibles de manera básica y ordenada según autor Huentelicán en el año 2017, es comprendido como parte de la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente como parte del servicio brindado comprende que la calidad del servicio es una forma de atención que es prestada al cliente o consumidor, sentirse que el mensaje fue entendido y con eso podemos ver básicamente aconocer bastante y aclarar cada situación del usuario (17).

1.4. Calidad de Servicios.

Calidad en Salud es una iniciativa relativamente reciente, con una historia conocida y en decidido desarrollo, su objetivo es lograr la transformación de las organizaciones y sistemas sanitarios. Uno de los retos en la transformación de las organizaciones de salud es aplicar estrategias y herramientas de Gestión de Calidad para optimizar la labor institucional y la calidad de vida de todos los participantes.

1.4.1 Definición de Calidad

Una definición útil de calidad no es fácil desarrollar, aun cuando la demanda de calidad ha sido parte de la naturaleza humana desde hace bastante tiempo, la cuantificación de la calidad y el establecimiento de estándares formales de calidad son decididamente un fenómeno del siglo XX (18).

La calidad sigue siendo una asignatura que no llega a su fin. Si bien hasta hace poco la calidad era un aspecto del que cada organización podía tomar en mayor o menor consideración, cada vez más, se impone su implantación y acreditación. Cuatrecases aborda este detalle los diferentes vértices de la calidad no es solo burocrático, sino que es una filosofía fuertemente enraizada en el quehacer diario. Parte de tres puntos:

- El primero la competitividad, la que obliga a las organizaciones a asegurar que sus servicios y sus productos gocen de la máxima calidad.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Segundo, el mínimo coste la calidad no puede asumirse a cualquier precio, al contrario, debe lograrse con el mínimo coste, ello es evitar errores y hacerlo bien a la primera.
- Tercero, la acreditación. La calidad deben contrastarla terceros. Uno mismo solo puede llegar a garantizarla, pero no acreditarla (19).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud (20).

1.4.2 Según Ishikawa la calidad en Salud

Es un proyecto relativamente reciente con una historia conocida para el desarrollo, también se puede decir que es la meta para lograr la trasformación de organizaciones y sistemas sanitarios para aplicar estrategias y herramientas de gestión de calidad con la finalidad de optimizar la actividad institucional buscando la calidad de vida de todos lo que integren. El concepto de calidad en salud tiene cinco elementos fundamentales como es la excelencia profesional, eficiente uso de los recursos, evitar riesgo al paciente, grado óptimo de satisfacción y el impacto. Para que exista una calidad en el trabajo se debe: diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico para la satisfacción del usuario (21).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) definen la calidad según Deming “como el resultados integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales” el cual quiere decir que la calidad es una condición compleja, donde tiene componentes y agentes productores de servicios de salud, brindan un aporte significativo al resultado obtenido y que se puede perfeccionar para la satisfacción de los usuarios (22).

Rioboo en el año 2000, define como el proceso de identificar, satisfacer y superar las necesidades de todos los seres humanos relacionados con la organización siendo

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

necesario cinco razones para cumplir con la calidad en los servicios de salud: la ética, seguridad, eficiencia, Sociopolíticas, económicas (23).

1.4.3 Eficiencia y Eficacia

Los términos eficiencia, eficacia y efectividad son bien añejos en la terminología empleada en un contexto económico, como también lo son cuando se usan en los más disímiles campos del saber y en la vida corriente. En documentos oficiales, discursos, artículos, etc., se emplean reiteradamente y con sentido que pueda ser orientador, crítico, reflexivo o científico que siempre se comprende sin dificultad. Pero también se aprecia que en muchas ocasiones se usan de forma indistinta, predominando más una intención cualitativa que un verdadero sustrato conceptual; ello no obedece a quienes lo emplean habitualmente no sepan lo que cada uno significa, sino que con el uso corriente y la influencia de una literatura que posee un enfoque económico diferente en muchas cuestiones respecto a la que se manejó en Cuba con toda intensidad en las décadas de los 70 y los 80, se ha ido modificando el significado de cada uno de su sentido práctico, y desde el punto de vista conceptual en libros y artículos de revistas especializadas se ha abierto paso otras concepciones en las que su interpretación es diferente a las fuentes que se consultaban en un pasado reciente.

En el caso concreto de Salud Pública, de unos años a esta parte también se ha acentuado su uso, especialmente en los casos de eficiencia y eficacia y se aprecia, en ocasiones, que no se distingue si se está hablando exactamente de algo eficiente de algo eficaz o si los términos están utilizando como si fueran sinónimos.
Eficiencia: Virtud y facultad para lograr un efecto determinado.
Eficacia: Virtud actividad, fuerza y poder para obrar.
Efectividad: Calidad de efectivo, capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (24).

La medición de la calidad y la eficiencia de un servicio de salud es una tarea compleja ya que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que pueden influir en una evaluación de este tipo. En los sistemas de salud no públicos las contradicciones entre clientes (pacientes), gestores y financistas son las principales promotoras de control y evaluación de la calidad y la eficiencia. Las compañías de seguros han jugado un papel

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

crucial en esta evaluación ya que muchas veces deben pagar la mayor parte de los servicios y calcular debidamente el monto que deben cobrar a sus clientes ya que este pago se produce antes de que el servicio se haya brindado. Las ganancias de tales compañías dependerán directamente de lo acertado de sus cálculos y del costo real el servicio brindado. Esta madeja de intereses obviamente no siempre resulta en una atención de buena calidad (25).

1.4.4 Evaluación de la Calidad en la Atención Odontológica

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención.

Blumenthal en el año 1996, piensa que la calidad técnica de la atención tiene dos dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en "hacer lo correcto correctamente". Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlos si bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad).

Además, considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad (26).

1.5. Calidad de los servicios sanitarios

A lo largo del tiempo los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención, estas actividades han ido cambiando y variando como son la verificación, inspección, auditorias para ser acreditadas y que al final se centró en el control del servicio previamente planificadas para que dicho servicio cumpliera con los requisitos de calidad previamente establecidos para garantizar que el servicio sea de calidad. (27)

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 está considerada como parte importante dentro de una estrategia global de una empresa o establecimiento de salud en donde se denomina paciente-usuario-cliente siendo un papel fundamental. La Organización Mundial de la Salud en el año 1981 conceptualizó la calidad en los servicios de salud como una situación en la que los pacientes son diagnosticados y tratados correctamente de acuerdo a la ciencia actual y factores biológicos, exponiendo mínimamente a los posibles riesgos de daño y la máxima satisfacción para el paciente siendo necesidades preferenciales (27).

1.6. Calidad de la Atención Odontológica

El odontólogo ubicado en consultorio médico, constituyen la Unidad Básica del Sistema Único Nacional de Salud, y tienen la responsabilidad de garantizar la salud de las personas y del medio natural y social asignado. Su organización permite la interacción funcional de las distintas instituciones que prestan atención médica y estomatológica a la población.

La atención estomatológica integral a la población presenta un amplio marco en el desarrollo de la atención primaria de salud, ya que el estomatólogo está más íntimamente relacionado con el médico de la familia que otros especialistas, debido a las características específicas de la atención estomatológica con un amplio contenido de atención primaria y con más del 90% de carácter ambulatorio (28).

Moreno y otros, los servicios odontológicos han cambiado mucho, el mercado actual está conformado por consumidores muy exigentes y hasta más inteligentes para hacer cumplir sus derechos, estas exigencias provocan mayor competitividad para mantenerse vigente. La calidad y cantidad de información el acelerado desarrollo de la tecnología hacen que el mercado sea muy cambiante con son los que regulan, controlan, lo legal y obligatorio el trabajo de los odontólogos, en estos tiempos brindar servicio de calidad es una exigencia que obliga brindar un servicio que cumpla estándares preestablecidos de calidad (29).

La calidad no se define en forma objetiva debido a una apreciación subjetiva:

1. **Definiciones desde una perspectiva del servicio:** La calidad es diferenciarse cualitativa y cuantitativamente respecto de algún atributo requerido, esto incluye la

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

cantidad de un atributo no cuantificable en forma monetaria que contiene cada unidad de un atributo.

2. **Definiciones desde una perspectiva del paciente**: La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de los pacientes. La calidad de un servicio depende de cómo éste responda a las preferencias y a las necesidades de los pacientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al servicio.

3. **Definiciones desde una perspectiva de la producción:** La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor es su calidad.

4. **Definiciones desde una perspectiva de valor:** La calidad significa aportar valor al paciente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del servicio superiores a las que el paciente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un servicio pueda causar a la sociedad, mostrando cierto interés por parte del prestador a mantener la satisfacción del paciente (30).

1.7 Factores

Son las fuerzas o condiciones que producen un comportamiento en cooperación con otros, existen diferentes factores, así mismo es una teoría formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas ensituaciones de trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

1.7.1 Factores Intrínsecos

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa solo ofrece un lugar decente para trabajar (31).

1.7.2 Factores Extrínsecos

Los factores higiénicos o factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. Herzberg destaca que, tradicionalmente, solo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable y, para lograr que las personas trabajaran más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva) o castigos (motivación negativa) (31).

Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados. A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción (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

1.8 Escala SERVPERF

El razonamiento que fundamenta el ser está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la presentación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones (20).

A favor del SERPERF está su alto grado de fiabilidad y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias es decir en el SERVQUAL

La escala SERVPERF ha sido validada y probada para medir la calidad deservicios, teniendo un Alfa de Cronbach de 0.9098; Alpha estandarizado de 0,9338. La formalización de la medición de 13 la calidad a través de la comparación de las expectativas con las satisfacciones se realiza a través de la escala SERVPERF. La escala determina la calidad del servicio mediante la diferencia entre expectativas y satisfacciones valorando ambas a través de una encuesta de 25 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía:

- **Elementos Tangibles:** Son catalogados como elementos tangibles en el aspecto de las instalaciones físicas, el personal, maquinarias, equipos, herramientas, métodos procedimientos, instrucciones, materiales de comunicación y productos intermedios.
- **Fiabilidad:** Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta. Veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee. Probabilidad del buen funcionamiento de algo.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previo o durante una atención. Es la disposición y voluntad del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Certeza, gentileza, conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes.

Cada 1 de los 25 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para una satisfacción o una expectativa muy baja para el servicio en cuestión, hasta el

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

número de prestaciones del mismo servicio hasta el número 7 para una satisfacción o expectativa muy elevada del mismo servicio (32).

2. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1. Antecedentes Internacionales

a) Silvina Dho, María (Argentina-2018). **Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos,** La investigación fue de tipo transversal, la unidad de análisis entre las edades de 35 a 44 años, como instrumento de investigación utilizaron un cuestionario mediante la técnica de la encuesta, el tamaño de la muestra fue de 381 individuos, el diseño muestral fue aleatorio simple, la recolección se realizó en domicilio siendo las siguientes conclusiones: El nivel socioeconómico, la cobertura social odontológica, la percepción sobre la salud bucal, los conocimientos de salud bucal y los hábitos de higiene bucal se asociaron significativamente a la USSO en los últimos 12 meses. Los mismos factores, a excepción de la cobertura social odontológica y de los conocimientos de salud bucal, se asocian a la USSO por motivos de control/chequeo dental de rutina. Se deben implementar medidas tendientes a aumentar la USSO con fines de prevención en individuos de ambos sexos, de todos los niveles socioeconómicos, especialmente en aquellos menos favorecidos (33) .

b) Jiménez Gonzáles, José (Sevilla – 2017). **Asistencia odontológica y calidad de vida en una población de desfavorecidos sociales,** El objetivo fue evaluar el impacto que la atención odontológica tendría en la calidad de vida de pacientes desfavorecidos socialmente que se encuentran dentro de los programas comunitarios multidisciplinarios de atención, el diseño del estudio fue cuasi experimental, siendo el tamaño de la muestra 42 personas, sus conclusiones fueron los siguientes: Que la calidad de vida en pacientes desfavorecidos socialmente mejoró tras realizar un tratamiento básico odontológico. El SF-36 es un test de fácil manejo y de rápida cumplimentación para los pacientes, resultando ser un instrumento útil y factible para medir la calidad de vida en pacientes desfavorecidos socialmente. Tras el tratamiento odontológico básico se produjo mejoría de todas las dimensiones del SF-36, y solo

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

tres dimensiones: funcionamiento social, rol emocional y salud mental quedaron por debajo de valores de la población. Existe un alto porcentaje de mujeres víctimas de violencia de género dentro de ellas consumidoras de sustancias drogodependientes. La población de pacientes toxicómanos y en situación de exclusión social fue una población compleja desde la perspectiva de la captación y seguimiento, aun trabajando en su propio medio (34).

c) López Garví, Antonio José (Valencia-2012). Satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionario de salud: adaptación al Español del cuestionario **"dental satisfaction questionnaire",** el objetivo fue Describir el nivel de satisfacción con la asistencia odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas y frecuencia de asistencial al dentista, el estudio se realizó con 236 pacientes, como instrumento fue el cuestionario, la edad estudiada eran de 36 a 65 años de ambos sexos, las conclusiones fueron: Presentan niveles de satisfacción buenos con la asistencia odontológica recibida. Los niveles de satisfacción global fueron superiores en personas más de 65 años. No existen diferencias con respecto a sexo, lugar de residencia, frecuencia de visita al dentista y nivel de estudios. Las personas mayores de 65 años estuvieron satisfechas con el coste de la asistencia odontológica. No existe relación entre la satisfacción con la asistencia odontológica y el estado bucodental del paciente medido a través de los índices CAOD, Índice de restauración e Índice Periodontal Comunitario. Todas las escalas presentan niveles altos de reproducibilidad. Respecto a su consistencia interna, las escalas "Índice de Satisfacción Dental" y "manejo del dolor" son medianamente aceptables. La dimensión que mayor influencia presenta sobre el constructo "satisfacción" es en el "manejo del dolor" (35).

2.2 Antecedentes Nacionales

a) Fabián Sánchez, Andrea Carolina, Podestá Gavilano, Luis Enrique y Ruiz Arias, Raúl Alberto, (Lima –2020). **Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de Clínicas Odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020,** el objetivo fue evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas, el enfoque fue cuantitativo, siendo el diseño descriptivo y transversal. Se aplicaron

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

dos encuestas: SERVPERF (conformada por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (3 dimensiones). La población fueron 150 encuestados donde se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo), por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70% de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30% estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho, sus conclusiones son: Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, las dimensiones como: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, la percepción de calidad también fue alta. Igualmente en la dimensión humana, técnico-científica y entorno, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida (36).

b) Espejo Loyola, Dalma Flor (Lima-2017). **Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017**, como objetivo planteó evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017, el diseño del estudio fue descriptivo, observacional y de corte transversal, se estudiaron a 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital, se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa, el estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p<0.0001$), Fiabilidad ($p<0.0001$), Capacidad de respuesta ($p<0.0001$), Seguridad ($p<0.0001$) y Empatía ($p<0.0001$); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de 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

(0.0375),Seguridad (p<0.0001) y Empatía (p<0.0001); sin embargo, la dimensión Fiabilidad nopresentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00)y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospitalno presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica, por lo tanto se concluye que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital CayetanoHeredia en el año 2017 (37).

c) Shapiama y Revoredo, (Lima-2019). **Relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del Centro Odontológico,** dicho estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipocorrelacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo representada por 49 clientes a quienes se aplicó el muestreo no probabilístico. De los resultados obtenidos mediante la Rho deSpearman se muestra que existe una relación positiva, directa y significativa,con un Rho= 0.868 y p valor igual a 0.000 (p<0.05) en la calidad de servicio y la satisfacción en los clientes del Centro Odontológico Creadent, Lima 2019 (38).

d) Lara Álvarez, Jefferson Jonathan; Hermoza-Moquillaza, Rocío Victoria; Arellano-Sacramento, César (Lima – 2020). **Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima,** como objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. Dicho estudio fue observacional, transversal y descriptivo, con una muestra conformada por 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos por el área odontológica. La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 (p=0,000). La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo por lo tanto concluyeron de que la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención (39).

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

e) Fuentes Rivera Rojas, Eduardo Euleterio, (Lima-2019). **Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el año 2017,** tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la calidad deatención odontológica y la satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé, eldiseño de investigación fue no experimental transaccional, descriptiva y correlacional, el estadístico para verificar la hipótesis fue el Chi cuadrado de Pearson. La población estudiada estuvo conformada por 240 pacientes de la posta de San Bartolomé, para hallar el tamaño de la muestra se usó la fórmula de población finita, obteniéndose 100 pacientes, la misma que fue seleccionada de manera aleatoria; a los cuales se le aplicó una encuesta de 26 preguntas para calidadde atención odontología y 15 para satisfacción del usuario, siendo sus conclusiones,Existe relación entre calidad de atención odontológica, satisfacción del usuario y la validez de satisfacción siendo directa y moderada, con respecto a la dimensión de confiabilidad la correlación también es directa y moderada así como en la dimensión de lealtad de satisfacción, por lo tanto la hipótesis nula se rechazó y se aceptó la hipótesis alterna (40).

f) Rodríguez Vargas, Martha Cecilia (Lima-2012). **Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria**, El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal, como objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por 210 pacientes mayores de 14 años que recibieron atención en las clínicas durante un periodo académico, se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y Alfa de Cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados mostraron que los factores socio-demográficos influyen en la percepción de la calidad siendo la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p<0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) (41).

g) Nieto Delgado, Rosa Estela (Arequipa-2019). **Factores asociados a los niveles de satisfacción en la atención de los pacientes adultos que acuden al Centro Odontológico Lambramani – Fresh Dent. Arequipa-2019,** el objetivo fue determinar los factores asociados a la satisfacción de la atención en los pacientes que al Centro Odontológico Lambramani - Fresh Dent de la ciudad de Arequipa, el estudio fue observacional, prospectivo y transversal, el instrumento diseñado fueuna ficha de recolección de datos y una encuesta física, utilizaron la escala Net Promotor Score (NPS), para medir y analizar el nivel de la satisfacción, la poblaciónde estudio fueron 108, las variables fueron de carácter cualitativo requirieron medidas de frecuencias absoluta, donde mostraron que según NPS evaluadas, presentaron una relación directa entre las características de edad entre 36 – 45 añoscon el (98.3%) y el sexo masculino (97.4%) P = 0.066 (P ≥ 0.05) N.S. La distribución de los pacientes según su nivel de satisfacción: promotor o muy satisfecho 89.8%, pasivo o satisfecho 10.3%, detractor o insatisfecho 0.0%. También se demostró que la relación o empatía entre el profesional de salud, administrativo y asistencial es muy importante para poder tener resultados favorables los cuales van de la mano con el conocimiento y tecnología (42).

h) Dueñas Céspedes, Glenny Rita (Puno-2019). **Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa 2019,** cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019., empleó el diseño fue descriptivo, observacional y de corte transversal, la muestra fue de 132 pacientes siendo el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción del usuario en los establecimientos de salud del II nivel de atención, los datos se exportaron al programa Microsoft Excel y procesados en Stata 15, sus resultados fueron que la

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

satisfacción global en la atención odontológica fue buena (81.83%). la edad que más predominó fue entre 18 a 29 años, donde el sexo femenino es quien más acudió a la atención odontológica, al mismo tiempo estas fueron las más insatisfechas. aquellos que cuentan con grado de instrucción superior, estuvieron menos satisfechos, en cuanto a la relación de las dimensiones, se tiene que la dimensión tangible es el que demostró más alto porcentaje de satisfacción, en cambio, para la capacidad de respuesta estuvieron menos insatisfechos, por lo tanto se concluye que, el único factor sociodemográfico que tuvo una significancia fue para el tipo de paciente continuadores se encuentran menos insatisfechos (43).

2.3 Antecedentes Locales

a) Murillo Salazar, Fernando (Cusco-2023). **Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Clínica Odontológica. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2023**, el objetivo principal del estudio fue evaluar la calidad de servicio de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, desde la percepción del usuario externo, la metodología aplicada fue un estudio comunicacional, prospectivo, transversal y descriptivo, la técnica fu encuesta SEVQUAL, por medio del cuestionario constituido por 22 ítems en las dimensiones de habilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles, cuya valoración de los niveles de calidad fue malo de 22 a 54 puntos, regular de 55 a 87 puntos, buena de 88 a 120 puntos, la población de estudio estuvo constituida por 81 usuarios externos, los resultados fueron de que los usuarios en estudio manifestaron mayor indiferencia a la fiabilidad del servicio con el 51.85%, capacidad de respuesta en el 64.20%, seguridad con el 67.90%, empatía en la atención en el 50.60% y aspectos tangibles el 54.32%, identificándose un nivel regular en la calidad del servicio odontológicos con el 79.01% desde la percepción del usuario estudiado (44).

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. METODOLOGÍA

1. TÉCNICA

La presente investigación fue:

Alcance de la investigación:

El estudio fue de alcance relacional

Diseño de la investigación:

El estudio fue no experimental, transversal y de campo

Procedimiento:

- Se informó a cada uno de los participantes que cada día iban llegando al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.
- Se explicó en forma breve sobre el trabajo de investigación a cada participante, informando sobre las variables de estudio y como deberían llenar dicha información.
- Una vez que aceptaron colaborar con el estudio se les hizo firmar el consentimiento informado.
- Se aplicó la encuesta con la supervisión de la investigadora con una duración de 15 minutos por cada participante.
- La recolección de la información tuvo una duración de casi dos meses.
- **La técnica:** que se utilizó fue la encuesta, para recoger la información de las variables planteadas (45).

Cuadro de coherencia

Variables	Indicadores	Técnica	Instrumento
Factores asociados	Factores Intrínsecos	Encuesta	Cuestionario
	Factores Extrínsecos		

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Calidad de atención	- Fiabilidad - Elementos tangibles - Capacidad de respuesta - Seguridad - empatía	Encuesta	Cuestionario SERVPERF

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. INSTRUMENTOS

Para medir la variable **Factores asociados**, se elaboró un cuestionario. Para Factores intrínsecos se confeccionaron 04 preguntas y para Factores extrínsecos 03 preguntas.

Para medir la variable **calidad de atención odontológica**, se utilizó el cuestionario del SERVPERF que consta de 25 ítems, divididos en 5 dimensiones: fiabilidad (1-5 ítems), elementos tangibles (6-9 ítems), capacidad de respuesta (10-17 ítems), seguridad (18-22 ítems) y empatía (23-25 ítems). Siendo la escala de valoración la siguiente:

Nivel	Baremo por Dimensiones Variable Calidad				
	Fiabilidad	Elementos Tangibles	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía
Extremadamente malo	12 -15 Puntos	12 - 14 Puntos	24 - 29 Puntos	15 -18 Puntos	12 -13 Puntos
muy malo	16 - 19 Puntos	15 -17 Puntos	30 - 35 Puntos	19 -22 Puntos	14 -15 Puntos
malo	20 - 23 Puntos	18 -20 Puntos	36 -41 Puntos	23 -26 Puntos	16 -17 Puntos
regular	24 -27 Puntos	21 -23 Puntos	42 -47 Puntos	27 -30 Puntos	18 -19 Puntos
bueno	28 -31 Puntos	24 - 26 Puntos	48 -53 Puntos	31 -34 Puntos	20 -21 Puntos
muy bueno	32 - 35 Puntos	27 -29 Puntos	54 -59 Puntos	35 -38 Puntos	22 -23 Puntos
Extremadamente bueno	36 - 39 Puntos	30 -32 Puntos	60 - 65 Puntos	39 -42 Puntos	24 -25 Puntos

2.1 Validación de instrumentos

a) El cuestionario para la variable factores asociados fue validado por juicio de expertos

N°	VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	CALIFICACIÓN GLOBAL
1	Dra. Gutiérrez Acuña, Yeni	Aprobado
2	Dr. Rosas Cisneros, Hugo Leoncio	Aprobado
3	Dr. Arenas Fernández Dávila, Jesús	Aprobado

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

b) El instrumento SERVPERF, fue validado por el autor Fabián (36) y adaptado a la población de estudio y después se corroboró su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach siendo 0,918.

Confiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	25

3. UNIDADES DE ESTUDIO

3.1 Alternativa:

Se trabajó con una muestra obtenida de una población de aproximadamente por 322 pacientes que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco durante el semestre del 2023-I.

3.2 Características

a) Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que estén siendo atendidos por alumnos del 7mo, 8vo y 9no semestre del 2023-I.
- Pacientes que tengan más de 1 cita.

b) Criterios de exclusión

- Paciente guiado o motivado por el operador.
- Paciente que no quiera participar en el estudio
- Pacientes que tengan descuento alguno o que sean familiares del operador.

3.3 Muestra

Se determinó de acuerdo a la siguiente fórmula:

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

$$n = \frac{Z^2 p.q.N}{E^2 (N-1) + Z^2 .p.q}$$

Donde:

n = Es el tamaño de la muestra

Z = Es el nivel de confianza de 95% = 1.96

p = Es la variabilidad positiva 0.50

1-p = Es la variabilidad negativa 0.50

E = Es la precisión o error muestral en un 5%.

$$n = \frac{(1.96^2)(0.50x0.50)(322)}{(1.96^2)\ (322-1) + (0.50x0.50)(0.05^2)}$$

$$n = \frac{3.8416x322x0.25}{3.8416x0.25 + 321x0.0025}$$

$$n = \frac{309.2488}{1.7654} = 175.17$$

a) Tamaño: La muestra estuvo constituida por 175 pacientes

b) Muestreo: aleatorio.

4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

- **Respeto a las personas**: el estudio se realizó mediante el consentimiento informado, el cual fue diseñado para entregar a la persona para la capacidad de decidir voluntariamente y con información adecuada si va colaborar en investigación o no.
- **Beneficencia**: La investigadora se hizo responsable del bienestar físico, mental y social de los participantes para el desarrollo de la investigación.
- **Justicia**: A los usuarios que participaron en la investigación se brindó un trato justo al manejo de riesgo y beneficio
- **Confidencialidad**: fueron codificados con números los datos y se mantuvo en anonimato a los usuarios investigados, ya que estos datos fueron sólo para los fines del estudio, cumpliendo de esta manera con el código de ética de los profesionales 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

5 CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

5.1 Plan de procesamiento

- Los datos fueron organizados en una matriz de sistematización, utilizando el paquete estadístico del SPSS versión 23 para IBM.
- La información se procesó mediante la estadística inferencial.
- Se utilizó matriz de sistematización
- Se hizo Tablas y Figuras

5.2 Plan de análisis

El tipo de análisis de los datos fue cuantitativo.

Variable	**Tipo Estadístico**	**Escala de medición de las variables**	**Estadística Descriptiva**	**Estadística Inferencial**
Factores asociados	Nominal /Ordinal	Nominal/ Ordinal	Frecuencia absoluta Frecuencia Porcentual	Rho de Spearman
Calidad de atención	Ordinal	Ordinal		

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 Y DISCUSIÓN

1. RESULTADOS

1.1 Tablas referidas a los Factores Asociados

Tabla 1.

Edades de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023

Edades	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	80	45.7
31 a 43 años	49	28.0
44 a 56 años	33	18.9
57 a 69 años	9	5.1
70 a 83 años	4	2.3
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En la presente Tabla se observa que el mayor porcentaje de pacientes encuestados fueron del grupo de 18 a 30 años con el 45.7%, seguido por el grupo de 31 a 43 años con el 28%, el grupo de 44 a 56 años el 18.9% y con menor porcentaje fueron el grupo de 57 a 69 años con el 5.1% y el grupo de 70 a 83 años con 2.3%.

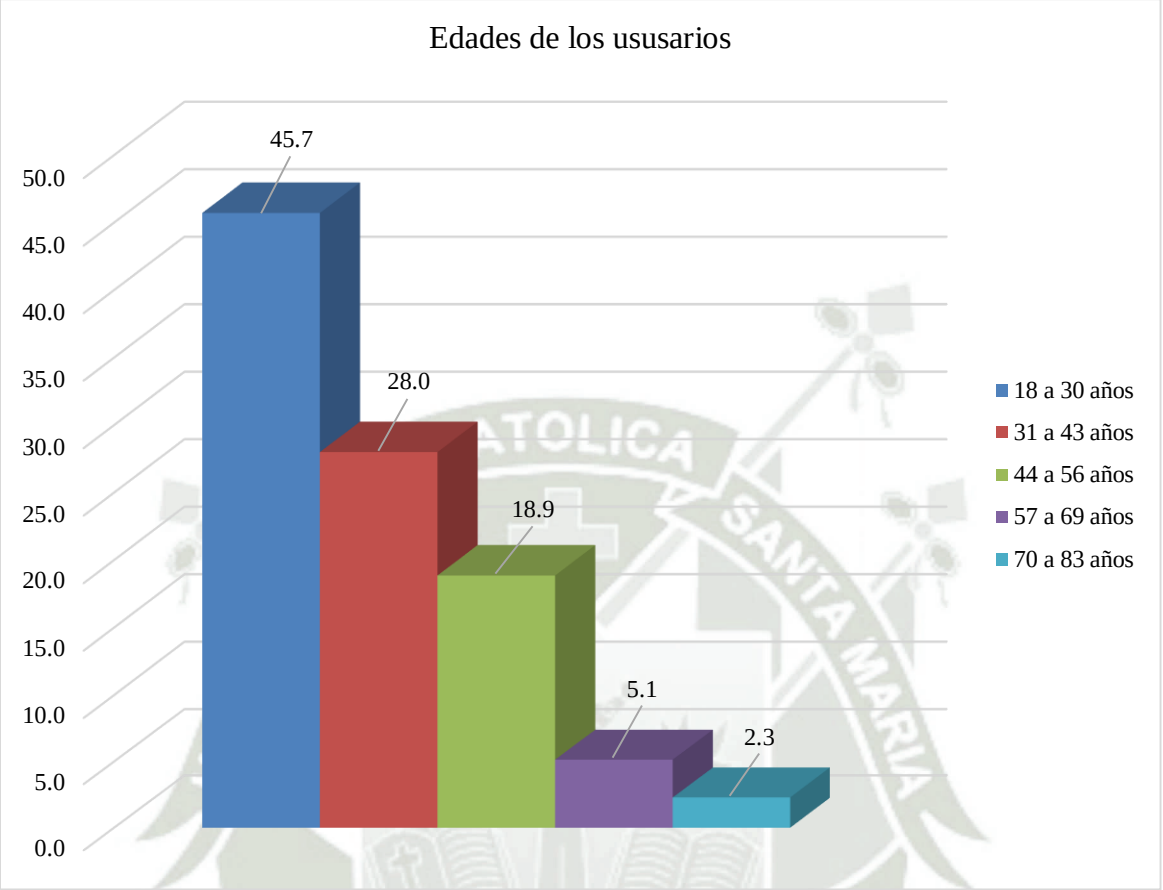
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 1.

Edades de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad andina del Cusco - 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En la Figura presente el mayor porcentaje de pacientes encuestados fueron del grupo de 18 a 30 años con el 45.7%, seguido por el grupo de 31 a 43 años con el 28%, el grupo de 44 a 56 años el 18.9% y con menor porcentaje fueron el grupo de 57 a 69 años con el 5.1% y el grupo de 70 a 83 años con 2.3%.

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.

Género de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad andina del Cusco – 2023.

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	104	59.4
Masculino	71	40.6
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

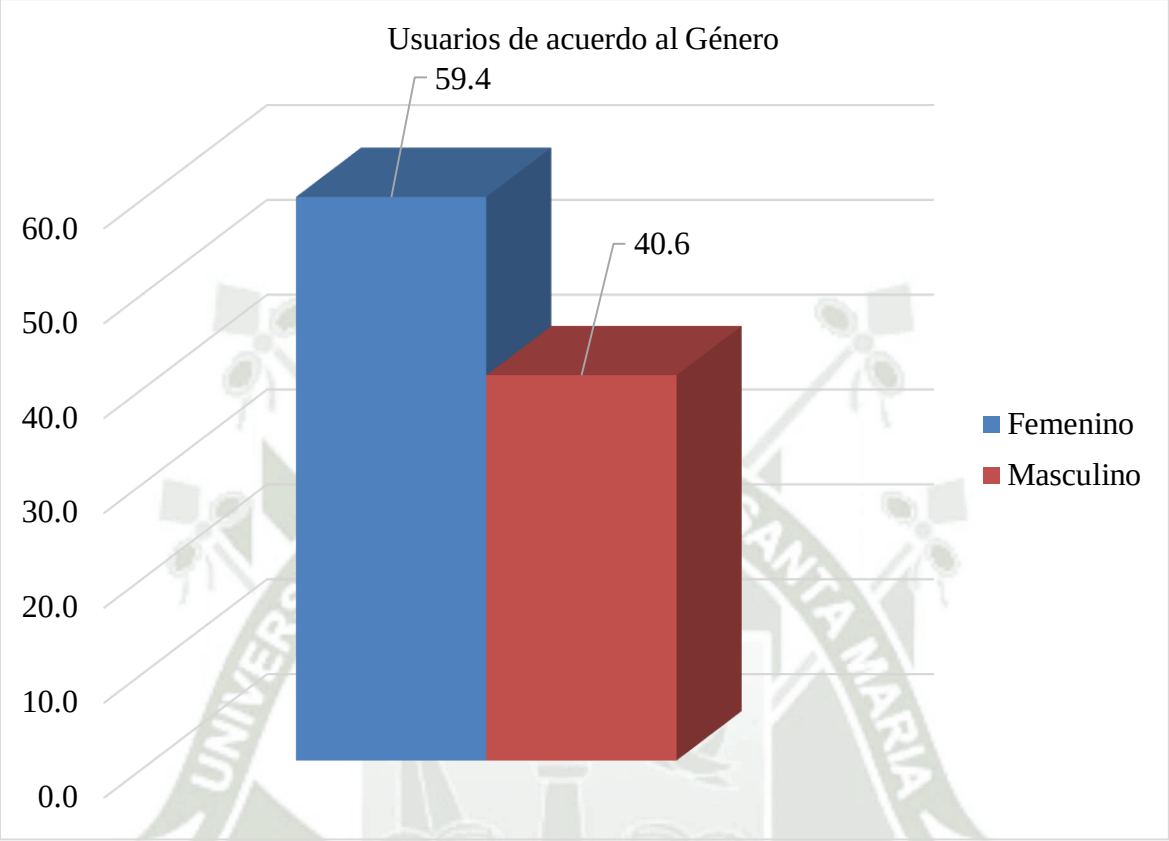
Los resultados demuestran que la población estudiada en relación al género con mayor porcentaje fue del sector femenino con 59.4% y la población masculina con el 40.6%.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 2.

Género de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad andina del Cusco - 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Se puede apreciar los resultados de la población estudiada en relación al género con mayor porcentaje fue del sector femenino con 59.4% y la población masculina con el 40.6%.

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.

Tipo de trabajo de los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023

Tipo de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Independiente	119	68.0
Dependiente	50	28.6
Otro	6	3.4
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Como se puede apreciar los resultados demuestran que la población estudiada son trabajadores independientes con el 68% en mayor porcentaje, mientras que el 28.6% son trabajadores dependientes y el 3.4% pertenecen a otros trabajadores en donde están las amas de casa y comerciantes, etc

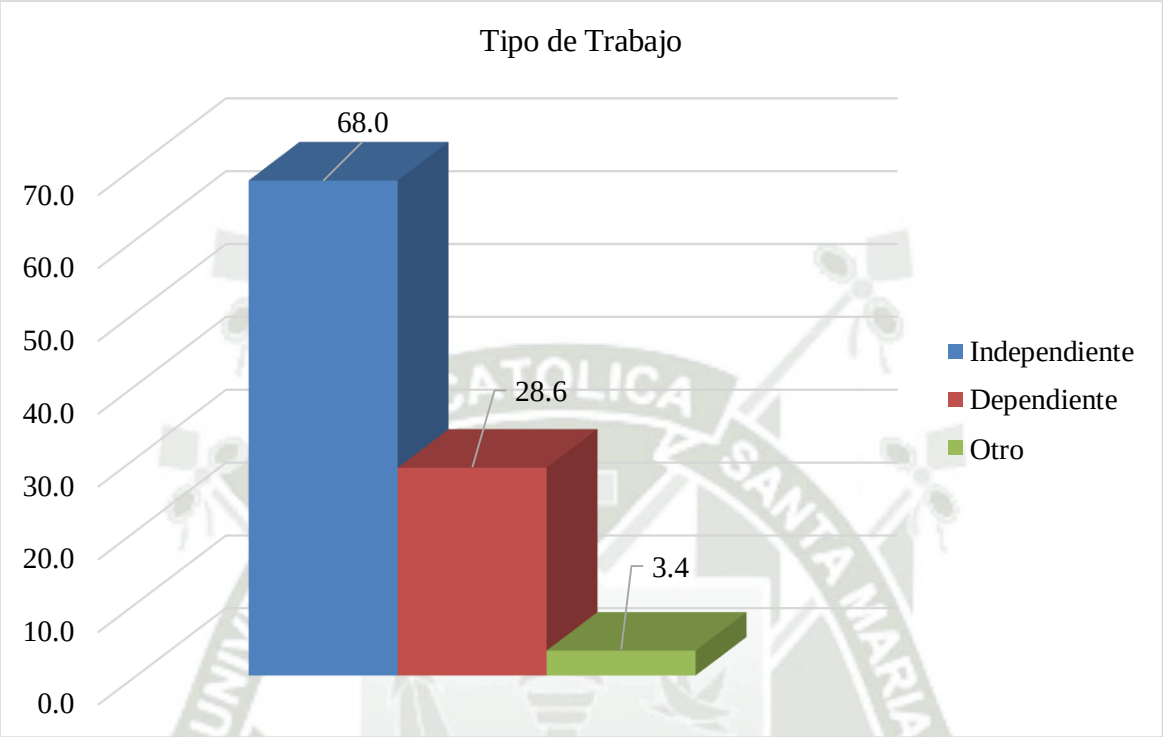
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 3.

Tipo de trabajo de los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Los resultados demuestran que la población estudiada son trabajadores independientes con el 68% en mayor porcentaje, mientras que el 28.6% son trabajadores dependientes y el 3.4% pertenecen a otros trabajadores en donde están las amas de casa y comerciantes, etc.

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.

Grado de instrucción de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria incompleta	1	0.6
Primaria completa	3	1.7
Secundaria incompleta	24	13.7
Secundaria completa	51	29.1
Superior Técnica	25	14.3
Universitaria incompleta	51	29.1
Universitaria completa	20	11.4
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

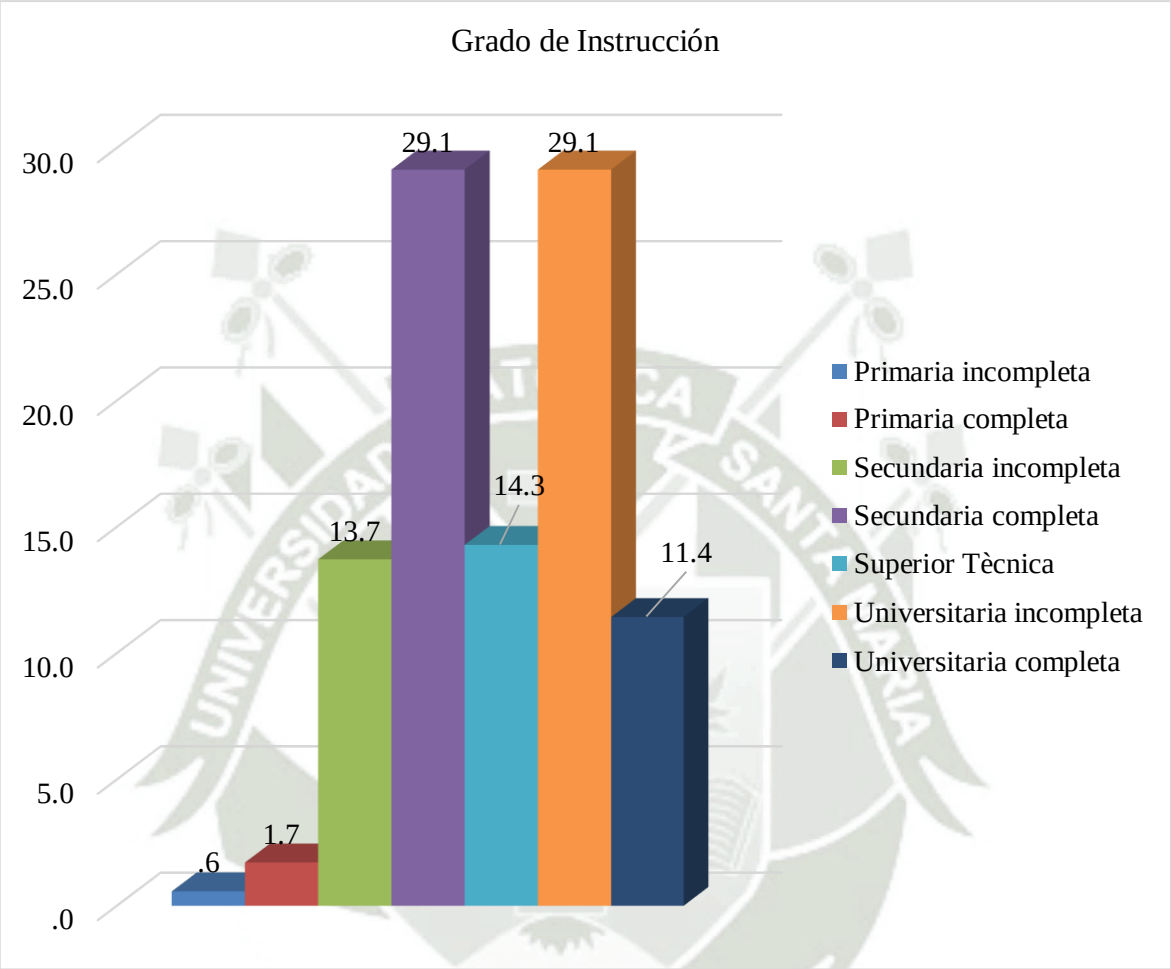
En la presente Tabla se demuestra que el 29.1% de encuestados corresponden al grado de instrucción de secundaria completa e Universitaria incompleta, seguida por el 14.3% son de superior técnica, el 13.7% pertenecen a secundaria incompleta, el 11.4% son universitarios que concluyeron sus estudios (egresados), mientras que el 1.7% con primaria completa y el 0.6% primaria incompleta, estos pacientes colaboraron de buena voluntad con el trabajo de investigación.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 4.

Grado de instrucción de los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

El 29.1% de encuestados corresponden al grado de instrucción de secundaria completa e Universitaria incompleta, seguida por el 14.3% son de superior técnica, el 13.7% pertenecen a secundaria incompleta, el 11.4% son universitarios que concluyeron sus estudios (egresados), mientras que el 1.7% con primaria completa y el 0.6% primaria incompleta, estos pacientes colaboraron de buena voluntad con el trabajo de investigación.

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.

Cómo se enteraron los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Cómo se enteraron del Centro Estomatológico	Frecuencia	Porcentaje
Por recomendación	110	62.9
Anuncio en redes sociales	6	3.4
Otros	59	33.7
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

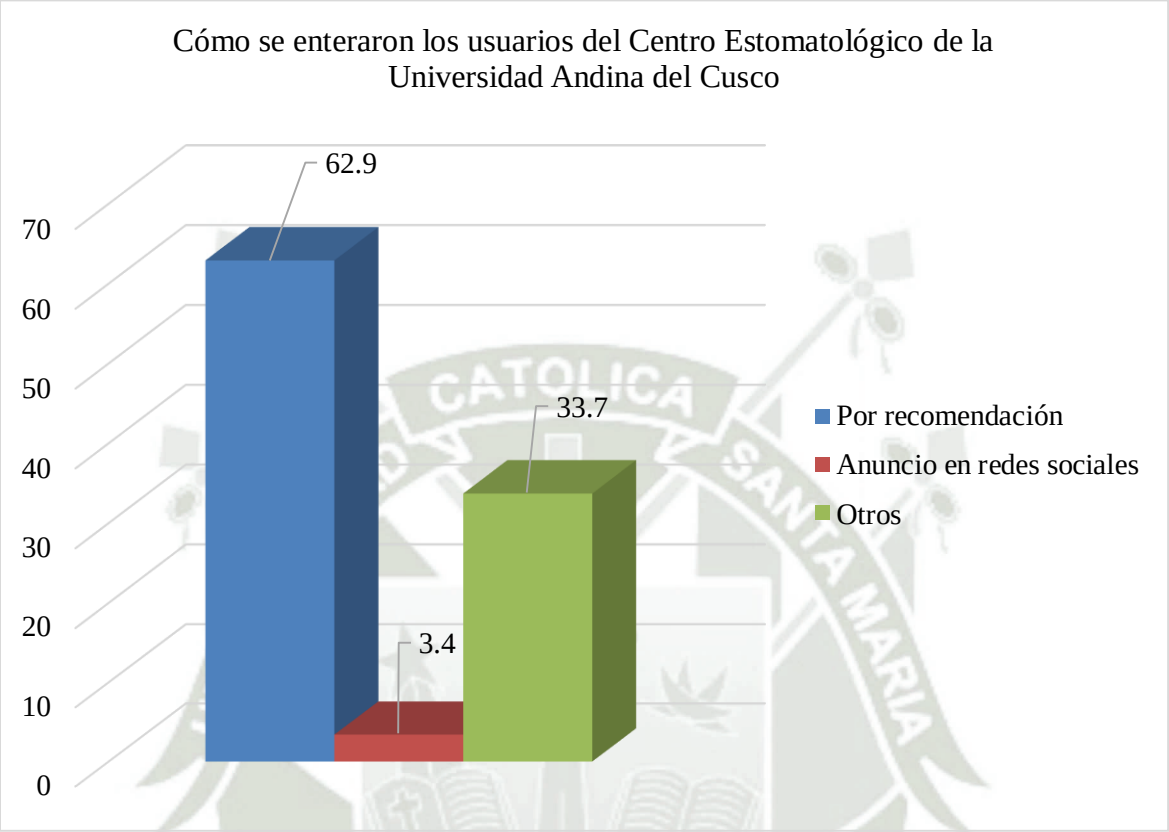
Se aprecia que los pacientes se enteraron de la existencia del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco con el 62.9% por recomendación de otros pacientes que fueron antes atendidos, mientras que el 33.7% por otros medios como son las radios y la televisión y solamente el 3.4% por anuncio en redes sociales.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 5.

Cómo se enteraron los usuarios del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En la presente Figura los pacientes se enteraron de la existencia del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco con el 62.9% por recomendación de otros pacientes que fueron antes atendidos, mientras que el 33.7% por otros medios como son las radios y la televisión y solamente el 3.4% por anuncio en redes sociales.

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 6.

Facilidad de los usuarios para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Facilidad para llegar al Centro Estomatológico	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	15	8.6
Muy malo	14	8.0
Malo	27	15.4
Regular	41	23.4
Bueno	46	26.3
Muy Bueno	20	11.4
Extremadamente Bueno	12	6.9
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

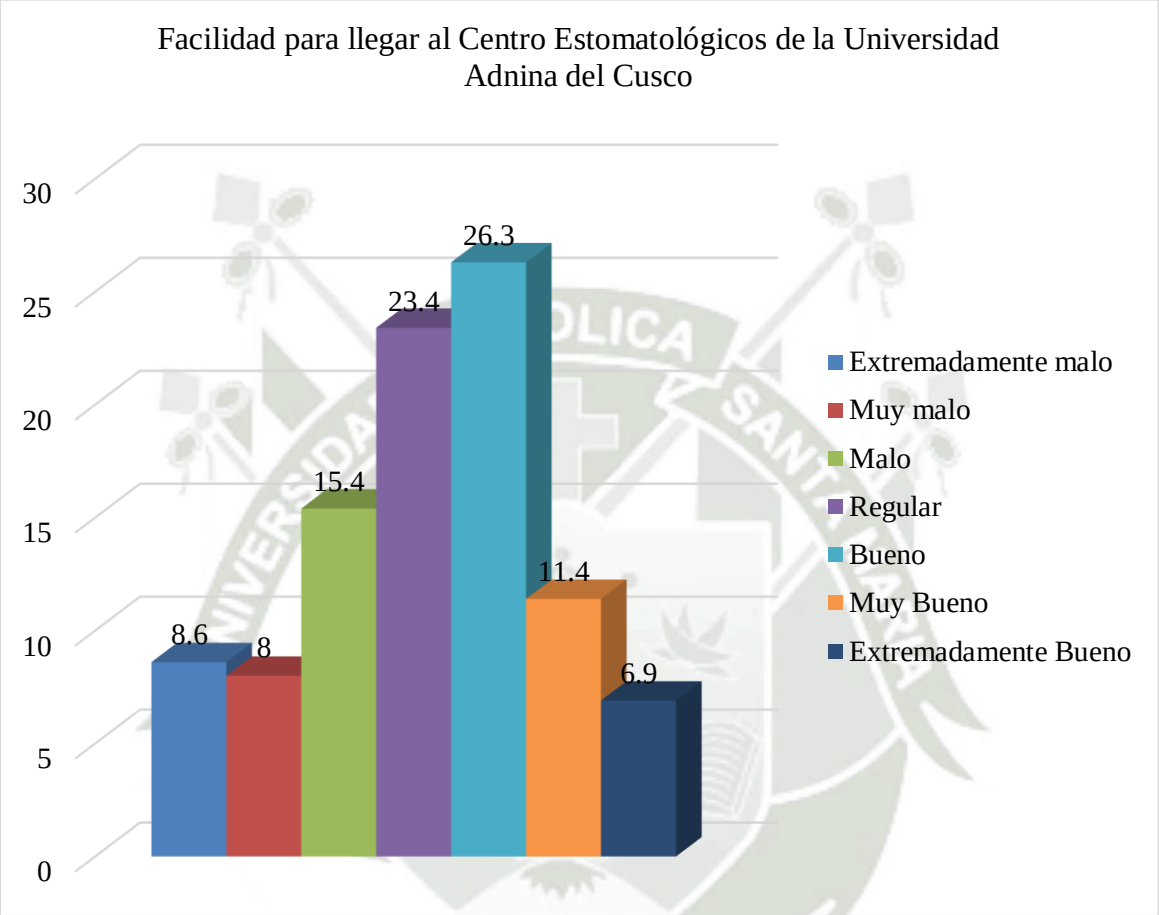
En la presente Tabla se puede apreciar el resultado sobre la facilidad para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco el 26.3% manifiestan que fue bueno, el 23.4% regular, el 15% malo, el 11.4% muy bueno, el 8.6% y 8% muy malo y extremadamente malo y solo el 6.9% manifiesta extremadamente bueno, por lo tanto fue importante que el mayor porcentaje de encuestados encontraron una facilidad de llegar a dicho establecimiento.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 6.

Facilidad de los usuarios para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Como se puede apreciar el resultado sobre la facilidad para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco el 26.3% manifiestan que fue bueno, el 23.4% regular, el 15% malo, el 11.4% muy bueno, el 8.6% y 8% muy malo y extremadamente malo y solo el 6.9% manifiesta extremadamente bueno, por lo tanto fue importante que el mayor porcentaje de encuestados encontraron una facilidad de llegar a dicho establecimiento.

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 7

Orientación mediante señalizaciones a los usuarios para llegar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco

Orientación mediante señalizaciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	.6
Malo	3	1.7
Regular	9	5.1
Bueno	58	33.1
Muy Bueno	90	51.4
Extremadamente Bueno	14	8.0
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Como se puede observar en cuanto a la orientación mediante señalizaciones para ingresar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, el 51.4% manifestaron que fue muy bueno, el 33.1% bueno, el 8% extremadamente bueno, mientras que el 5.1% dijo regular, el 1.7% fue malo y el 0.6% muy malo, por lo tanto la percepción fue positiva.

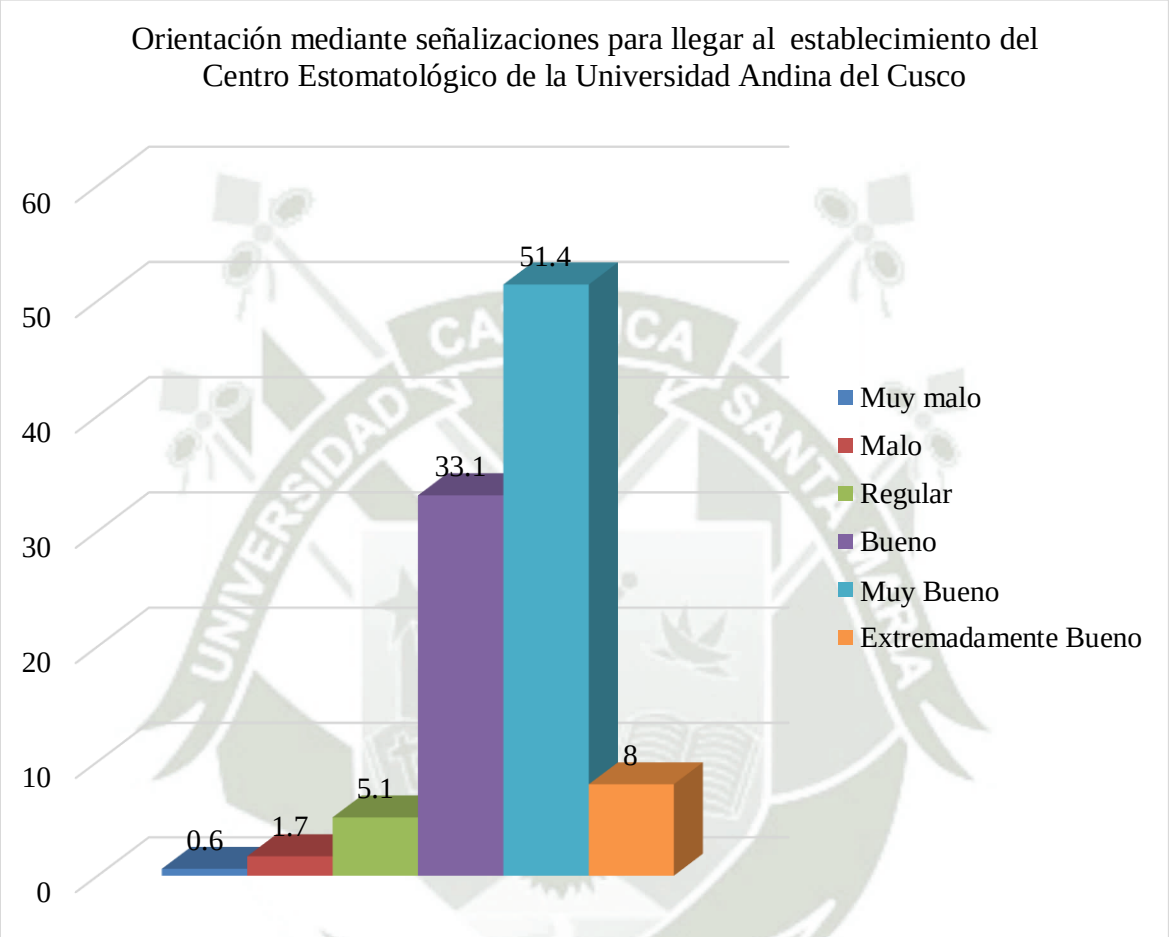
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 7

Orientación mediante señalizaciones para llegar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

La orientación mediante señalizaciones para ingresar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, el 51.4% manifestaron que fue muy bueno, el 33.1% bueno, el 8% extremadamente bueno, mientras que el 5.1% dijo regular, el 1.7% fue malo y el 0.6% muy malo, por lo tanto la percepción fue positiva.

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 Tablas referidas a la Calidad de atención Odontológica

Tabla 8

Fiabilidad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Fiabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	2	1
Muy malo	2	1
Malo	4	2
Regular	14	8
Bueno	79	45
Muy Bueno	56	32
Extremadamente Bueno	18	10
Total	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

La presenta Tabla demuestra en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se refleja como bueno en un 45%, muy bueno en 32%, extremadamente bueno en 10%, regular el 8%, el 2% indica que fue malo, el 1% muy malo y extremadamente malo, por lo tanto podemos demostrar que la calidad de atención en cuanto a la fiabilidad fue buena con la tecnología de los equipos, con odontólogos preparados, atención con todos los insumos de calidad y precio así la información del presupuesto para ser atendido el paciente.

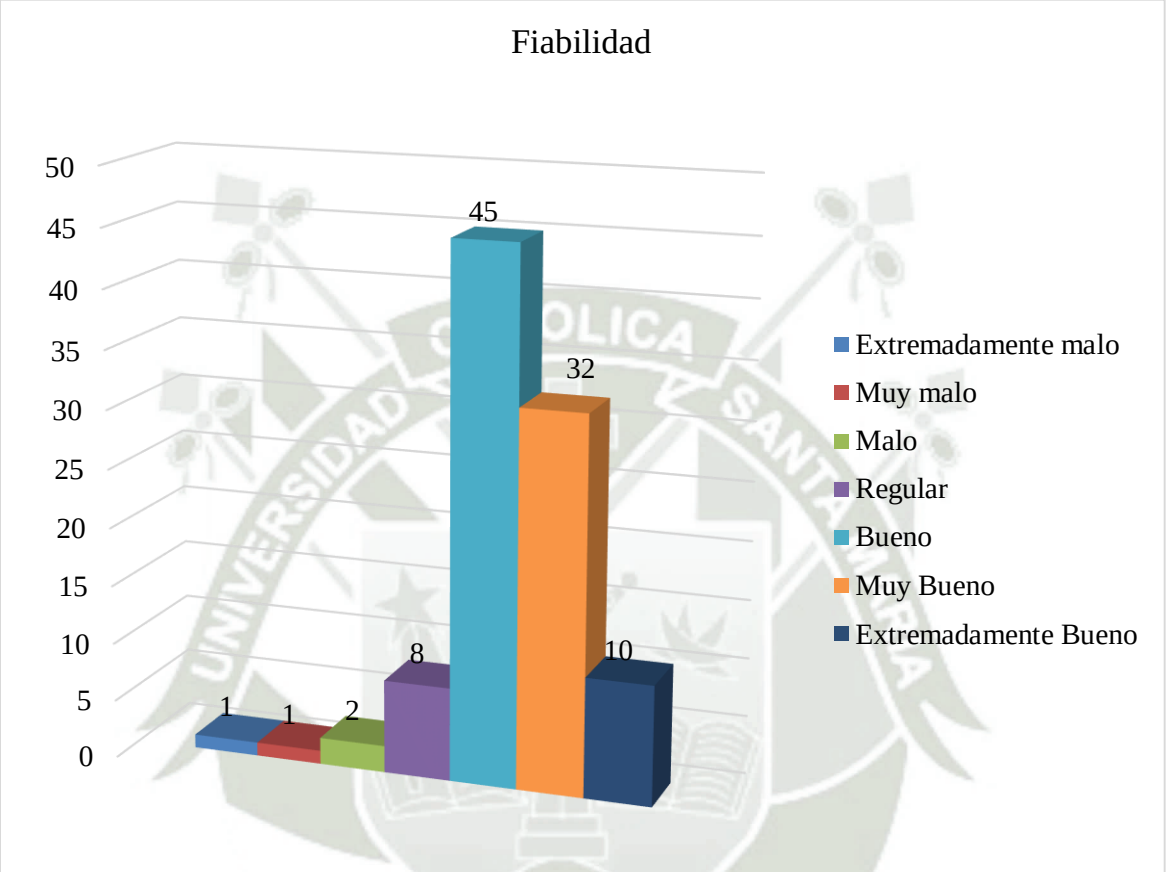
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 8

Fiabilidad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Como se puede apreciar en la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se refleja como bueno en un 45%, muy bueno en 32%, extremadamente bueno en 10%, regular el 8%, el 2% indica que fue malo, el 1% muy malo y extremadamente malo, por lo tanto podemos demostrar que la calidad de atención en cuanto a la fiabilidad fue buena con la tecnología de los equipos, con odontólogos preparados, atención con todos los insumos de calidad y precio así la información del presupuesto para ser atendido el paciente.

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 09

Elementos tangibles percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Elementos tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	4	2
Muy malo	4	2
Malo	8	5
Regular	18	10
Bueno	57	33
Muy Bueno	70	40
Extremadamente Bueno	14	8
Total	175	100

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, donde refleja que fue muy bueno en el 40%, bueno en el 33%, regular en el 10%, extremadamente bueno en el 8%, malo en el 5%, muy malo y extremadamente malo en el 2% respectivamente, por lo tanto el mayor porcentaje de los encuestados quedaron satisfechos con los ambientes clínicos, sala de espera, sintiéndose cómodos, así como las facilidades brindadas por los profesionales odontólogos.

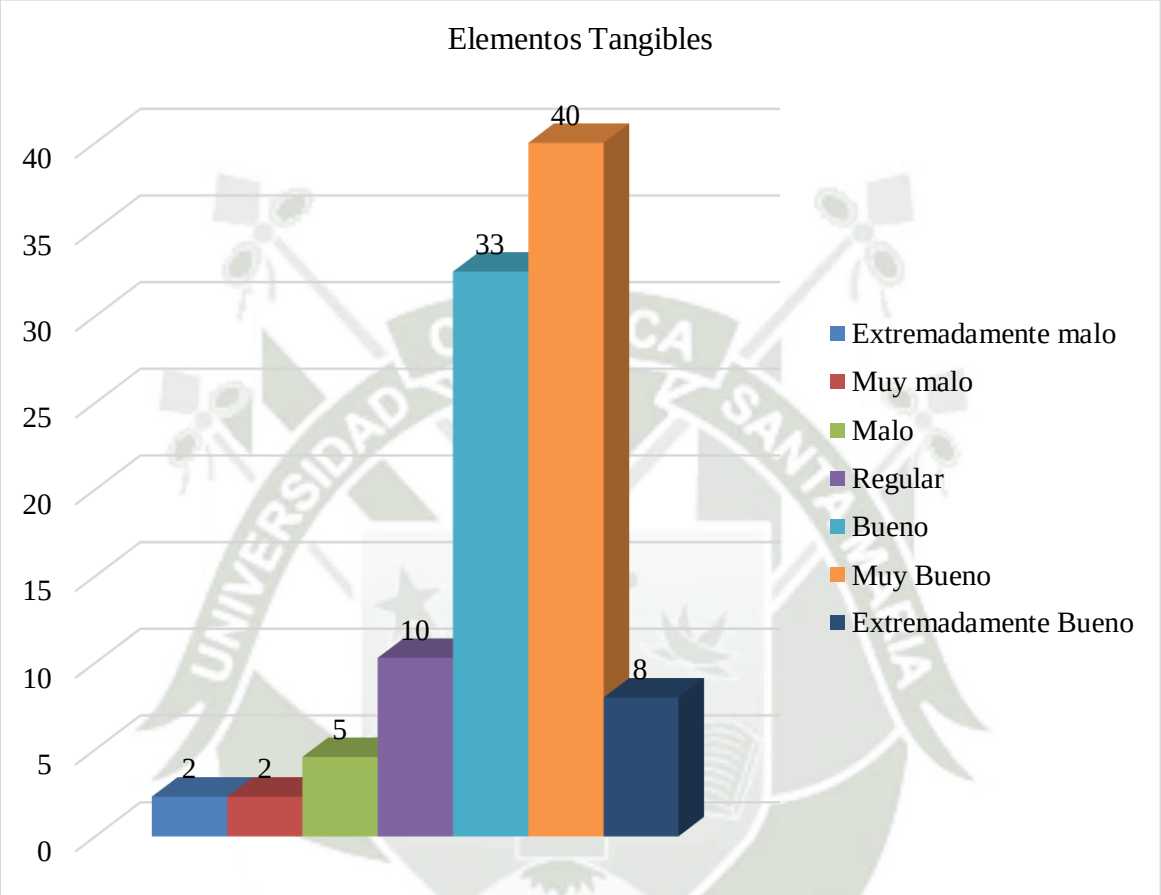
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 09

Elementos tangibles percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Se aprecia en la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención, donde refleja que fue muy bueno en el 40%, bueno en el 33%, regular en el 10%, extremadamente bueno en el 8%, malo en el 5%, muy malo y extremadamente malo en el 2% respectivamente, por lo tanto el mayor porcentaje de los encuestados quedaron satisfechos con los ambientes clínicos, sala de espera, sintiéndose cómodos, así como las facilidades brindadas por los profesionales 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

Tabla 10

Capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco - 2023

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	2	1
Muy malo	2	1
Malo	4	2
Regular	15	9
Bueno	59	34
Muy Bueno	74	42
Extremadamente Bueno	19	11
Total	175	100

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Como se puede observar en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, los encuestados manifestaron de muy bueno con el 42%, bueno el 34%, 11% extremadamente bueno, el 9% regular, el 2% malo y el 1% muy malo y extremadamente malo, por lo tanto la amabilidad, la rapidez, el interés del personal, el trato personalizado, la duración de atención, el horario accesible y el trato del profesional odontólogo todas estas virtudes resultaron óptimos.

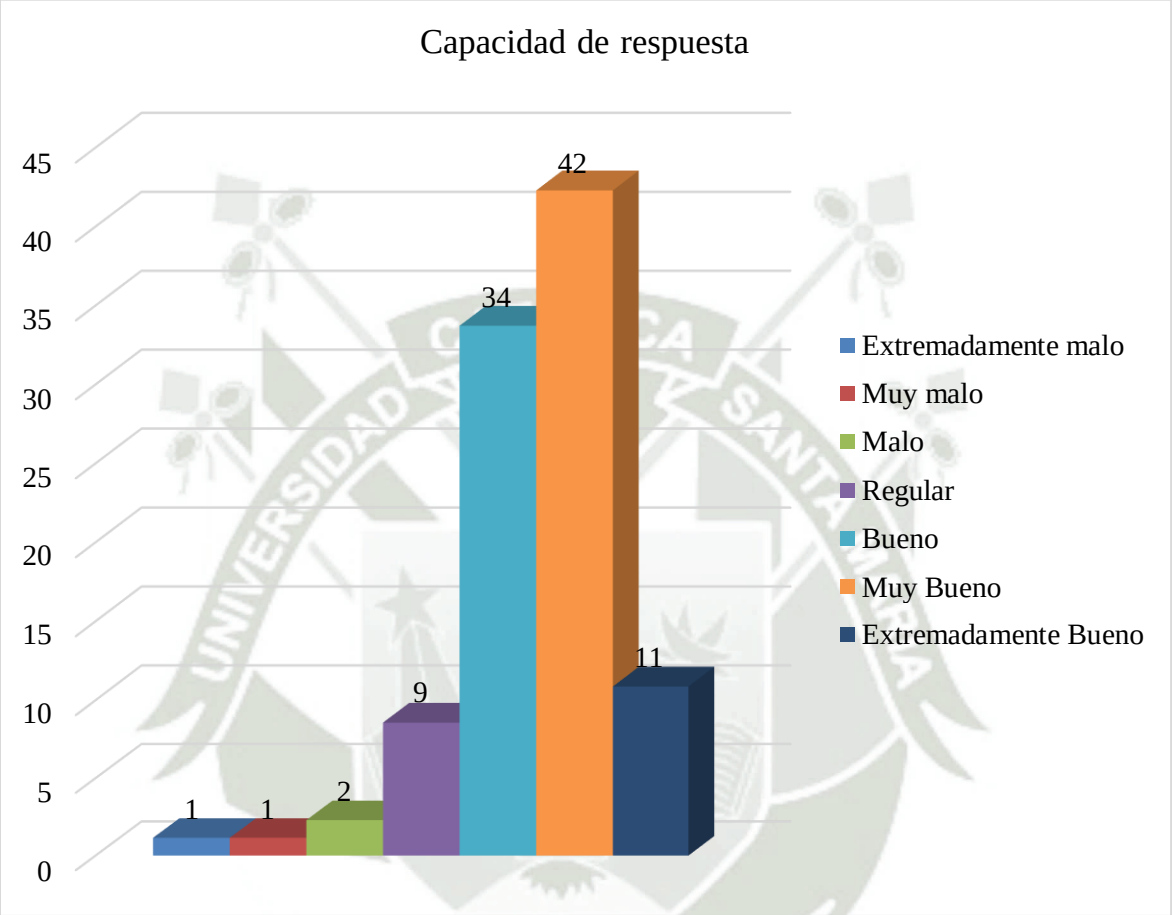
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 10

Capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

La dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención, los encuestados manifestaron de muy bueno con el 42%, bueno el 34%, 11% extremadamente bueno, el 9% regular, el 2% malo y el 1% muy malo y extremadamente malo, por lo tanto la amabilidad, la rapidez, el interés del personal, el trato personalizado, la duración de atención, el horario accesible y el trato del profesional odontólogo todas estas virtudes resultaron óptimos.

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 11

Seguridad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	2	1
Malo	4	2
Regular	13	7
Bueno	75	43
Muy Bueno	66	38
Extremadamente Bueno	15	9
Total	175	100

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

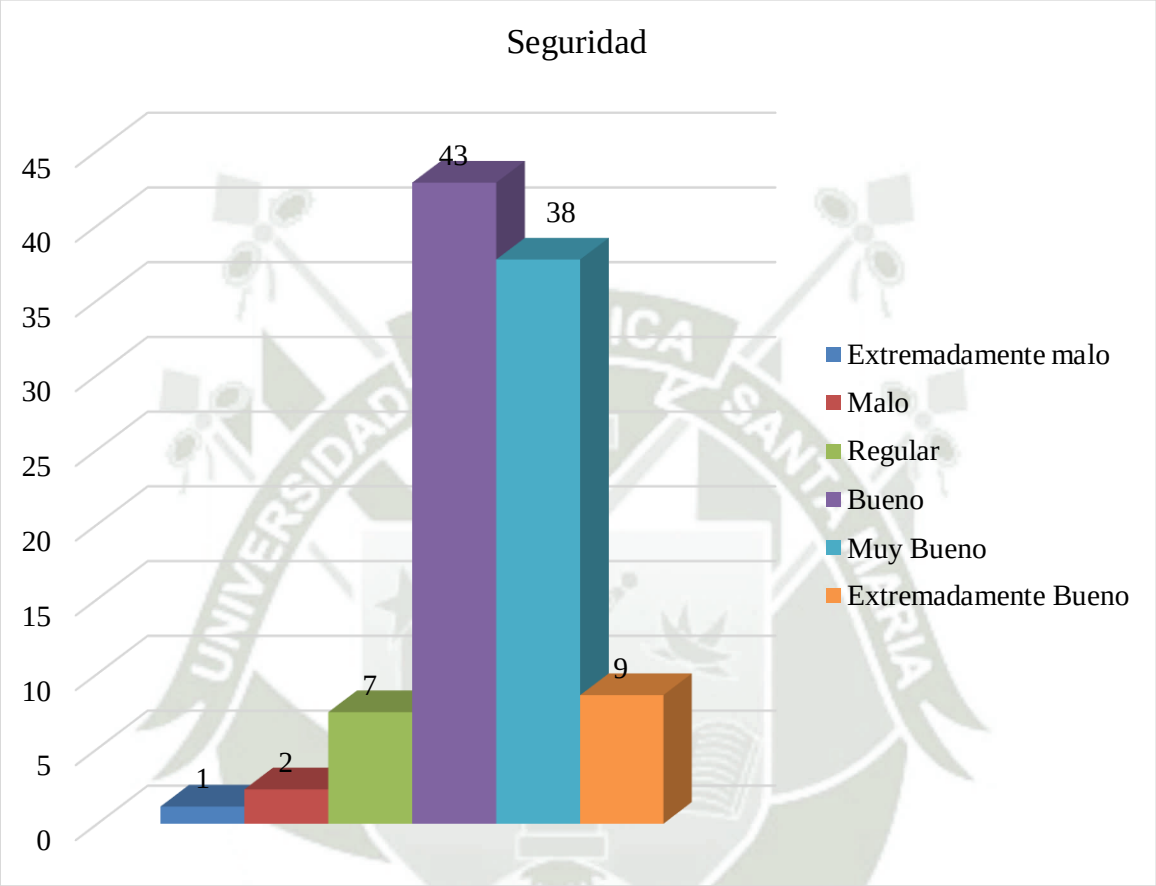
Se aprecia en la presenta Tabla sobre la dimensión seguridad de la calidad de atención se puede apreciar que los pacientes manifestaron que fue bueno en un 43%, seguido por muy bueno en el 38%, extremadamente bueno en el 9%, regular en el 7%, malo en el 2% y 1% extremadamente malo, por lo tanto el interés del personal, el tiempo de espera, la confianza, el personal adecuadamente uniformado fueron tratados con seguridad.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 11

Seguridad percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En cuanto a la dimensión seguridad de la calidad de atención se puede apreciar que los pacientes manifestaron que fue bueno en un 43%, seguido por muy bueno en el 38%, extremadamente bueno en el 9%, regular en el 7%, malo en el 2% y 1% extremadamente malo, por lo tanto el interés del personal, el tiempo de espera, la confianza, el personal adecuadamente uniformado fueron tratados con seguridad.

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 12

Empatía percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	1
Malo	4	2
Regular	12	7
Bueno	77	44
Muy Bueno	68	39
Extremadamente Bueno	12	7
Total	175	100

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

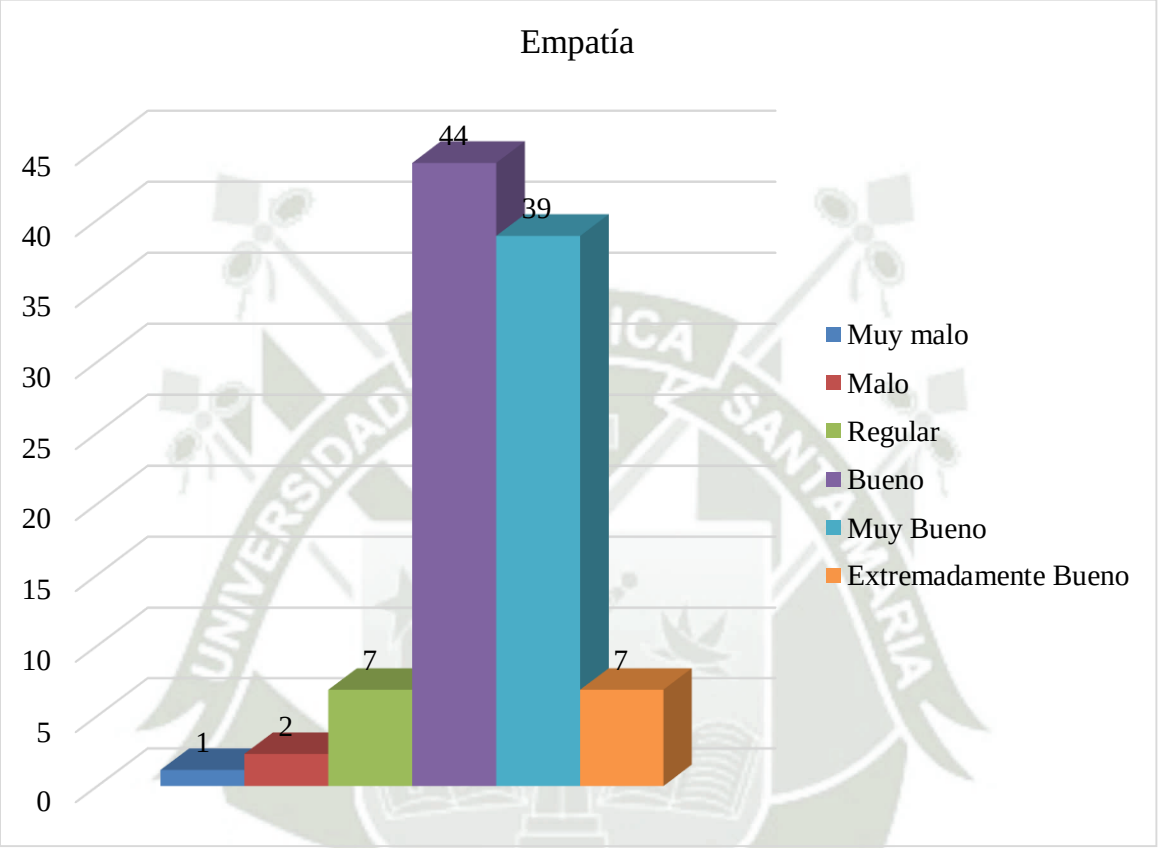
En cuanto a a dimensión empatía de la calidad de atención se refleja en mayor porcentaje de bueno con el 44%, seguido del muy bueno con el 39%, extremadamente bueno y regular con el 7% respectivamente, malo con el 2% y muy malo con el 1%. Por lo tanto el personal estuvo dispuesto a brindar una buena atención con un trato amable y el profesional odontólogo demostrando interés en la buena atención de la salud bucal de cada paciente.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 12

Empatía percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

La dimensión empatía de la calidad de atención se refleja en mayor porcentaje de bueno con el 44%, seguido del muy bueno con el 39%, extremadamente bueno y regular con el 7% respectivamente, malo con el 2% y muy malo con el 1%. Por lo tanto el personal estuvo dispuesto a brindar una buena atención con un trato amable y el profesional odontólogo demostrando interés en la buena atención de la salud bucal de cada paciente.

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 13

Calidad de atención odontológica a los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023

Calidad de Atención	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente malo	2	1.1
Muy malo	2	1.1
Malo	5	2.9
Regular	14	8.0
Bueno	69	39.4
Muy Bueno	67	38.3
Extremadamente Bueno	16	9.1
Total:	175	100.0

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Realizando un resumen de las cinco dimensiones que agrupa la calidad de atención percibida por los usuarios fue bueno en un 39.4% y muy bueno en el 38.3%, seguido por extremadamente bueno con el 9.1%, regular con el 8%, malo el 2.9%, muy malo y extremadamente malo con el 1.1% respectivamente por lo tanto, la calidad de atención percibida fue buena en el 39.4%.

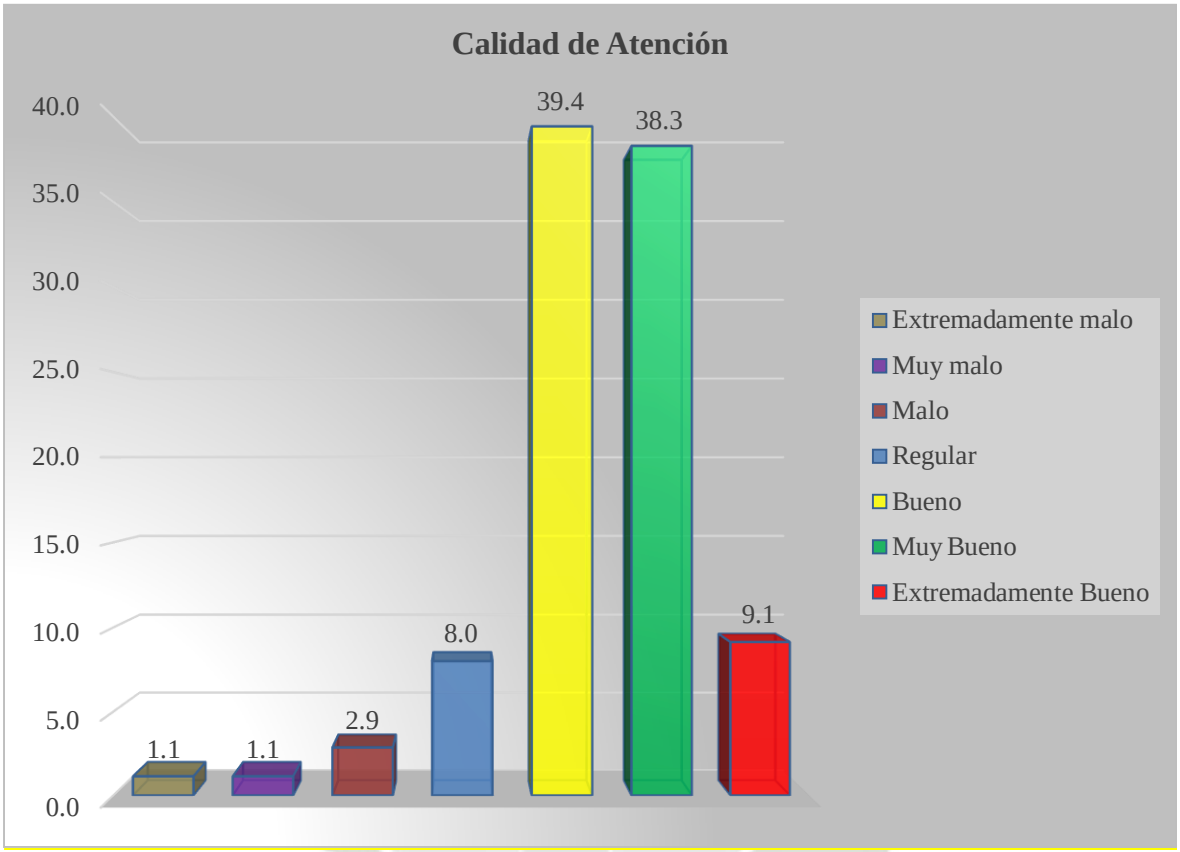
Publicación autorizada con fines académicos e investigativos
En su investigación no olvide referenciar esta tesis

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Figura 13

Calidad de atención odontológica a los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco – 2023



Fuente: Matriz de sistematización (EP)

En la Figura presente se realiza un resumen sobre las cinco dimensiones que agrupa la calidad de atención percibida por los usuarios fue bueno en un 39.4% y muy bueno en el 38.3%, seguido por extremadamente bueno con el 9.1%, regular con el 8%, malo el 2.9%, muy malo y extremadamente malo con el 1.1% respectivamente por lo tanto, la calidad de atención percibida fue buena en el 39.4%.

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 Tabla referida a la relación

Tabla 14

Relación del Factor Intrínseco con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, 2023.

Factor Intrínseco		Calidad de Atención														Total		Relación significativa	Fuerza de la relación
		Extremadamente malo		Muy malo		Malo		Regular		Bueno		**Muy Bueno**		Extremadamente Bueno					
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Edad	18 a 30 años	1	1	0	0	3	2	8	5	27	15	33	19	8	5	80	46	0,000	0,869
	31 a 43 años	0	0	1	1	2	1	4	2	23	13	14	8	5	3	49	28		
	44 a 56 años	1	1	1	1	0	0	2	1	17	10	9	5	3	2	33	19		
	57 a 69 años	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	5	0	0	9	5		
	70 a 83 años	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	2	0	0	4	2		
Grado de Instrucción	Primaria	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	2	0	0	5	3		
	Secundaria	1	1	2	1	2	1	11	6	19	11	37	21	3	2	75	43		
	Superior Técnica	0	0	0	0	0	0	0	0	19	11	2	1	4	2	25	14		
	Universitaria	0	0	0	0	2	1	3	2	31	18	25	14	9	5	70	40		

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Se puede observar que en el factor intrínseco (edad y grado de instrucción) tiene un predominio muy bueno, distribuido con el 46%, con la edad de 18 a 30 años y 43% grado de instrucción secundaria con la calidad de atención odontológica. Según la prueba estadística de Rho de Spearman el valor de p es de 0.000, que es menor al 0.05 (0.000<0.05), por lo que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,869 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto, por lo tanto se puede afirmar con un 99% de confianza existe una relación positiva entre el Factor intrínseco con la Calidad de atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.

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 15

Relación del Factor Extrínseco con la calidad de atención odontológica percibida por los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, 2023.

Factor Extrínseco		Calidad de Atención														Total		Relación significativa	Fuerza de la relación
		Extremadamente malo		Muy malo		Malo		Regular		**Bueno**		Muy Bueno		Extremadamente Bueno					
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
Como se enteró usted del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco	Por recomendación	1	1	2	1	2	1	5	3	59	**34**	32	18	9	5	110	**63**	0,000	0,731
	Anuncio en redes sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	2	1	1	6	3		
	Otros	1	1	0	0	3	2	9	5	9	5	31	18	6	3	59	34		
La facilidad para llegar al consultorio odontológico ha sido	Extremadamente malo	0	0	0	0	2	1	3	2	1	1	5	3	4	2	15	9		
	Muy malo	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	8	5	0	0	14	8		
	Malo	1	1	0	0	0	0	1	1	6	3	15	9	4	2	27	15		
	Regular	0	0	1	1	0	0	1	1	21	12	15	9	3	2	41	23		
	Bueno	0	0	0	0	0	0	4	2	24	14	14	8	4	2	46	**26**		
	Muy Bueno	0	0	0	0	2	1	2	1	6	3	9	5	1	1	20	11		
	Extremadamente Bueno	1	1	0	0	0	0	1	1	9	5	1	1	0	0	12	7		
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el establecimiento de salud ha sido	Muy malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1		
	Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	3	2		
	Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	3	2	2	1	9	5		
	Bueno	0	0	2	1	1	1	6	3	23	13	20	11	6	3	58	33		
	Muy Bueno	2	1	0	0	4	2	7	4	29	17	41	23	7	4	90	**51**		
	Extremadamente Bueno	0	0	0	0	0	0	1	1	12	7	1	1	0	0	14	8		

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Se puede observar que en el factor extrínseco tiene un predominio bueno, distribuido con el 63% se enteró por recomendación, el 26% facilidad para llegar al consultorio y 51% por las señalizaciones para llegar al establecimiento con la calidad de atención odontológica. Según la prueba estadística de Rho de Spearman es de 0,731 lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es alto, por lo tanto se puede afirmar con un 99% de confianza existe una relación positiva entre el Factor Extrínseco con la Calidad de atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.

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. DISCUSIÓN

En la presente investigación se ha puntualizado con mayor porcentaje en los factores intrínsecos a usuarios que tenían la edad de 18 a 30 años con el 45.7%, en relación al género fueron femeninos con el 59.4%, usuarios con trabajo independiente el 68%, en cuanto a grado de instrucción fueron aquellos usuarios que tenían secundaria completa y universitaria incompleta con 29.1%; en los factores extrínsecos se precisó con mayor porcentaje a usuarios que manifestaban que por recomendación de otro usuario se enteraron del Centro Estomatológico de la Universidad Andina con 62.9%, para que ubiquen el establecimiento manifestaron en un 26.3% que fue buena y en cuanto a la Orientación mediante señalizaciones, los usuarios indicaron que fue muy buena en el 51.4%.

En cuanto a la calidad de atención, la dimensión de fiabilidad fue bueno en el 45%, dimensión elementos tangibles muy buena en el 40%, la dimensión de capacidad de respuesta fue muy buena en el 42%, dimensión de seguridad buena en el 43% y la dimensión de empatía fue buena con el 44%, por lo tanto resumiendo la calidad de atención fue en el 39.4% y realizando las pruebas estadísticas de la Rho Spearman se determina que existe relación significativa con los factores asociados y la calidad de atención al usuario siendo el valor de p=0,000 demostrándose la hipótesis planteada como valedera.

Silvina en el 2018 en su estudio de factores asociados indica en sus análisis de edades que en su estudio fueron usuarios de 35 a 44 años las cuales difieren en nuestro estudio, ya que el porcentaje más prevalente fueron usuarios muy jóvenes de 18 a 30 años con el 45.7%, en cuanto a la población que estudio la indicada autora fueron 381 usuarios a diferencia de nuestro estudio fueron 175 usuarios (33).

Jiménez en el año 2017 en su estudio asistencia odontológica y calidad de vida de una población desfavorecida socialmente mejoró con el tratamiento odontológico, a pesar que el indicado resultado difiere con nuestro estudio, es importante resaltar que al realizar una atención odontológica hayan mejorado la calidad de vida de los pacientes drogodependientes y mujeres víctimas de violencia de género el cual apreciamos ya que quedaron satisfechos siendo en este aspecto similar con el estudio que hemos desarrollado (34).

El autor López en el año 2012 en su trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción con la asistencia odontológica, donde investigó a 236 pacientes quienes quedaron satisfechos,

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 edades fueron de 36 a 65 años, en este aspecto nuestro estudio realizado también fue satisfactorio, mientras tanto difieren sobre el manejo del dolor con los resultados que se obtuvo y que no fue adoptado para el estudio que se realizó (35).

Por otro lado Fabián y otros en el año 2022, realizaron el estudio cobre calidad de atención de la población aplicada fueron 150 encuestados, la percepción de la calidad de atención fue alta en sus cinco dimensiones quedando satisfechos por la atención en una cadena de clínicas odontológicas, dichos resultados son similares al estudio que realizamos donde la significancia fue alta de acuerdo a la prueba de Rho Spearman siendo el valor de p= 0,000 esto implica que en ambos estudios los pacientes quedaron satisfechos (36).

Respecto al estudio realizado por la autora Espejo en el año 2017, quien planteó evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de una institución pública en la provincia de Lima, sus resultados indican que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital, por lo tanto estos resultados difieren de los resultados hallados en nuestro estudio a pesar que realizó con las mismas dimensiones (37).

Los resultados del estudio realizado por Shapiana y Revoredo en el año 2019, demuestran que mediante la prueba estadística de Rho de Spearman existe relación positiva directa y significativa con Rho=0.868 y p valor igual a 0,000 ($p<0.05$) en la calidad de servicio y la satisfacción en los clientes del Centro odontológico que estudiaron, dichos resultados al comparar con la tesis realizada son similares con el coeficiente Rho de Spearman es de 0,919, donde se afirma con un 99% de confianza que existe una relación positiva alta entre los Factores asociados con la Calidad de atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco (38).

Con respecto al estudio realizado por los autores Lara y otros en el año 2020, sobre satisfacción de acuerdo a sus resultados estadísticamente demuestran que la mayoría de los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención, el cual difiere del estudio presentado que la calidad de atención fue buena en un 39.4% (39).

Fuentes Rivera en el año 2019, realizó el estudio de calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario donde demuestra sus resultados que existe relación entre las dos

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

variables mencionadas siendo directa y moderada quienes aceptan la hipótesis alterna, siendo similar a la tesis presentada en lo que respecta a la atención del usuario (40).

También es importante mencionar a Rodríguez en el año 2012 sobre la percepción de los factores y la calidad, trabajo desarrollado en donde los resultados demuestran que las variables indicadas influyen en la percepción del usuario en un nivel regular en el 71.4% a diferencia de la tesis presentada que fue de buena a muy buena (41).

Como se puede ver también el estudio realizado por Nieto en el año 2019, sobre factores asociados donde sus resultados demuestran que el estudio fue de carácter cualitativo, el género con mayor porcentaje fueron del sexo masculino, las edades mayores de 36 a 45 años, siendo diferente al estudio realizado en nuestro caso el estudio fue con un enfoque cuantitativo, el mayor porcentaje de los usuarios encuestados fueron del sexo femenino y muy jóvenes entre 18 a 30 años (42).

Por otro lado Dueñas en el año 2019, en su estudio sobre factores y satisfacción en la atención, la edad que predominó fue entre 18 a 29 años, donde el sexo femenino fueron quienes más frecuentaron para la atención odontológica, demostraron un alto porcentaje de satisfacción, siendo similar al estudio realizado sobre factores asociados y calidad de atención odontológica(43).

Así mismo en el estudio realizado por Murillo en el año 2023, a diferencia de la investigación que realizamos, demostró que la calidad en sus cinco dimensiones, los usuarios desde la percepción manifestaron mayor indiferencia identificándose el estudio con un nivel regular en la calidad de atención (44).

Analizando el estudio realizado se puede decir que los usuarios que acuden al Centro Estomatológico demuestran una buena percepción en lo que respecta a la calidad de atención por lo tanto se puede decir que dicho establecimiento es importante para la colectividad cusqueña así mismo la forma como funciona la comunicación para asistir son recomendaciones que dan otros pacientes que fueron atendidos demostrándose la calidad de atención y la confianza que existe hacia dicho establecimiento en donde se puede notar que están satisfechos de acuerdo al estudio realizado.

Es importante dar mi apreciación de los antecedentes recolectados de nivel internacional, nacional y local ayudan a reflexionar en lo que respecta al estudio realizado demostrándose que no todo es igual, existe similitudes, hay diferencias, en cuanto a la población o muestra

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

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

presentada algunos más otros menos, el enfoque en algunos estudios en su mayoría fueron cuantitativos que cualitativos, en cuanto a la metodología fueron de corte transversal, prospectivo, relacional, descriptivos, como instrumento utilizaron los modelos como: la encuesta y cuestionario, en su mayoría fueron los factores sociodemográficos parecidos a los factores intrínsecos y extrínsecos, la calidad de atención fue predominante en el trabajo de investigación y los antecedentes del estudio. Se encontraron diferencias de acuerdo al planteamiento de cada investigador muy distinto al presente estudio y en general se ha identificado que los usuarios investigados fueron externos no internos, sean procesados en diferentes paquetes estadísticos como es STATA 15, SPSS, V21, así mismo se utilizaron las pruebas estadísticas de la chi cuadro de Pearson, Rho de Spearman, al final de todo este estudio la percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, para la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofreciendo un mejoramiento en la atención a los usuarios externos e internos de acuerdo al planteamiento de cada investigación.

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

1. Existe relación estadística significativa de Rho de Spearman con un predominio de bueno entre los Factores asociados (intrínseco y extrínseco) con la Calidad de Atención en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, ya que p valor calculado es menor al 0.01 (0.000<0.01), siendo una relación alta positiva.

2. Los factores intrínsecos más prevalente fueron la edad entre 18 a 30 años, mayor porcentaje fueron del género femenino, trabajadores independientes, grado de instrucción secundaria completa y universitaria incompleta, en lo que respecta a los factores extrínsecos, se enteraron mediante recomendación de otro usuario, así como la facilidad de llegar al establecimiento y como la orientación que fueron buenos.

3. Se determinó que la calidad de atención odontológica percibida por los pacientes que acuden al Centro Estomatológico Luis Vallejos Santoni" de la Universidad Andina del Cusco, 2023 fue buena.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

SUGERENCIAS

A LAS AUTORIDADES DEL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, SE SUGIERE

1. Realizar capacitaciones de relación interpersonal con los usuarios internos, en cuanto a la calidad de consulta, la duración del tiempo de atención, la revisión de las acciones clínicas para tener un buen diagnóstico, ya que esto redundará en la Buena salud bucal del usuario.

2. Brindar y ofertar mayores oportunidades de atención en la salud bucal de manera oportuna con la finalidad de fidelizar a los usuarios que acuden a dicho establecimiento.

3. Fomentar la realización de otros trabajos de investigación similares y periódicos, los mismos que pueden permitir identificar los nudos críticos del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, para superarlos y lograr la satisfacción de los usuarios.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

I. Aspectos Generales.

El Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, es un Centro Universitario que tiene como función básica brindar atención integral a la población asignada, garantizando la calidad del servicio, el acceso universal, la oportunidad, la equidad en todos los niveles de atención.

Los factores asociados relacionados a la calidad de atención han sido motivo de estudio para la investigadora de servicios de salud desde hace más de cuatro décadas.

La importancia de este tema radica, desde la perspectiva de la gestión de servicios de salud, en que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos en un sistema de salud está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral.

La odontología, como una profesión de la salud, se dedica a la promoción de la salud bucal y prevención de las enfermedades más prevalentes de la boca, y resolución de problemas buco dentales del ser humano. Todas estas actividades deberían realizarse en condiciones agradables, en el tiempo prudente, a costos accesibles, en ambientes confortables y con técnicas apropiadas conducentes a resultados favorables para los usuarios del servicio y reconfortantes para el profesional que las ejecuta.

La ley del trabajo odontológico, LEY Nº 27878, contempla que el cirujano dentista, como profesional de salud, debe prestar sus servicios en forma científica, técnica y sistemática en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud bucal, mediante la interacción con las personas, la familia y la comunidad, considerando a cada una de ellas dentro del contexto socio cultural, económico, ambiental en los que se desenvuelven, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población en general.

Esta misma ley contempla que son derechos de estos profesionales la igualdad de trato y oportunidades en los establecimientos de salud en los que prestan sus servicios,

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 relación con las demás profesionales de ciencias de la salud y, en general, respecto de cualquier otro profesional; acceder a cargos administrativos compatibles con su formación profesional, en igualdad de condiciones, en las instituciones públicas o privadas; contar con un ambiente laboral sano y seguro para su salud física, mental e integridad personal; disponer de recursos materiales y de equipos e instrumental necesarios que le permitan brindar atenciones de calidad; percibir una remuneración equitativa y actualizada en base a un escalafón remunerativo de acuerdo a su jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio exige, entre otros aspectos más. También considera que la jornada laboral es de 6 horas diarias continuas, 36 horas semanales y 150 horas mensuales. Asimismo, indica que las horas de trabajo en consulta ambulatoria no deben exceder de cuatro horas diarias. Las dos horas restantes se debe completar con otras actividades inherentes a sus competencias y a su institución laboral.

II. Justificación.

Los resultados de este trabajo de investigación muestran una satisfacción laboral general mayoritariamente indiferente, seguida de insatisfecha.

Dentro de los factores que influyen en la insatisfacción están el reconocimiento oportuno por el trabajo bien hecho (factor intrínseco), la remuneración y las condiciones físicas de trabajo (factores extrínsecos).

En esta investigación, se determinó que el factor intrínseco reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho influye en la satisfacción laboral, generando más cirujanos dentistas insatisfechos. Esta situación puede ser revertida si la institución considera dentro de sus políticas laborales estimular o motivar a los trabajadores periódicamente con medidas que signifiquen un alto costo económico.

La remuneración si es un factor que genera insatisfacción en el 90% de los cirujanos dentistas. Esto se puede explicar porque la mayoría son contratados y sus sueldos son marcadamente diferenciados a los de los nombrados. Pero cualquiera sea su condición laboral, las remuneraciones no permiten cubrir con las aspiraciones personales o familiares que cualquier trabajador naturalmente tiene.

Las condiciones físicas de trabajo es un factor externo que genera más insatisfacción (70%) en los cirujanos dentistas del Centro Estomatológico de la

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Andina del Cusco. Seguro que esto tiene que ver más con la infraestructura física de los consultorios, con las unidades dentales e instrumental que en la mayoría de casos ya superaron su tiempo de vida útil.

III. Objetivos.

1. Promover el reconocimiento semestral y anual para los cirujanos dentistas que alcancen las metas programadas en la estrategia de salud bucal o por algún acontecimiento especial.
2. Promover la mejora de las condiciones físicas trabajo.
3. Mejorar la s atisfacción laboral de los cirujanos dentistas en el Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco.

IV. Formulación y Evaluación

1) Actividades motivacionales: Reconocimiento obtenido por el trabajo bien hecho. La satisfacción laboral de los cirujanos dentistas del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco se puede mejorar a través de la implementación de las siguientes actividades:

A. Emisión de certificados de reconocimiento y felicitación para los cirujanos dentistas, por parte del Director, por el cumplimiento y trabajo bien hecho en la estrategia sanitaria de salud bucal.
B. Estos certificados deberán ser emitidos cada semestre, en los periodos de evaluación por indicadores.
C. Tarjetas de felicitación en fechas especiales para cirujanos dentistas.
D. Capacitación de cirujanos dentistas, de acuerdo a sus requerimientos, para mejorar sus competencias profesionales, por lo menos 2 veces al año.

2) Actividades de higiene: Condiciones físicas del trabajo.

A. Coordinar y establecer convenios con otros establecimientos de salud.
B. Los estudiantes capacitados rotarán, como parte de sus prácticas, por los distintos servicios odontológicos por un periodo de 05 meses.
C. Realizar un trabajo de mantenimiento de las unidades dentales semestralmente, lo cual garantizará un mayor tiempo de vida útil de las mismas.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

D. Proporcionar por lo menos 20 fresas mensuales, por unidad dental, para tratamientos recuperativos. Esto redundará en beneficio de los pacientes y de una mayor duración de las unidades dentales.

3) Fase Política

- Solicitar y sostener una entrevista con el Director del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, para introducir la idea de mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, resaltando las ventajas de la misma.
- Elevar oficialmente la propuesta de mejoramiento de la satisfacción laboral.

4) Fase Técnica.

- Una vez aprobada la propuesta para mejorar la satisfacción laboral de los cirujanos dentistas, se sostendrá reuniones de inducción con los Gerentes del MINSA y ESSALUD y centros de salud para socializar sobre las ventajas de la presente propuesta.
- Asimismo, se solicitará al Director del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco, la autorización del presupuesto necesario para la ejecución de las actividades de esta propuesta.
- A los cirujanos dentistas se les aplicará una encuesta para determinar susintereses sobre los temas que desean ser capacitados.

5) Fase Operativa.

- El Coordinador de la Estrategia de Salud Bucal evaluará el avance y cumplimiento de las metas de las distintas actividades por parte de los cirujanos dentistas, y remitirá el informe correspondiente al Director del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco para que genere los certificados de reconocimiento y felicitación para los profesionales que corresponda.
- Asimismo, publicará las fechas especiales de los cirujanos dentistas, como puede ser: cumpleaños, día de la profesión, entre otras.

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

- Se coordinará con el Director del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco para la adquisición del instrumental y mantenimiento de las unidades dentales.

6) Recursos.

Los recursos mínimos que debe proveer el Director del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco son:

a) Certificados.

b) Refrigerios.

c) Infraestructura para la capacitación.

d) Cirujanos dentistas para la capacitación de los estudiantes.

e) Documentos técnicos: Guía para los estudiantes.

7) Presupuesto.

ACTIVIDAD	**COSTO UNITARIO (SOLES)**	**COSTO TOTAL (SOLES)**
Certificado de reconocimiento para cirujanos dentistas	2.00	108.00
Tarjetas de felicitación para cirujanos dentistas	2.00	108.00
Capacitación de cirujanos dentistas	1,500.00	6,000.00
Refrigerio para capacitación de cirujanos dentistas	220.00	880.00
Certificado para estudiantes	2.00	108.00
Guía para estudiantes	2.00	108.00
Refrigerios para estudiantes	12.00	648.00
Mantenimiento de las unidades dentales	200.00	6,000.00
Dotación de instrumental para tratamientos recuperativos	10.00	6,000.00
Costo anual total:	S/	**19,960.00**

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 BIBLIOGRÁFICAS

1. Sosa Rosales M. ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental? [Online]; 2020 [cited 2022 octubre 5. Available from: http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf.
2. Rodrigo M. Carrillo-Larco Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina Alberto Hurtado, Lima, Perú.
3. Ramos-Rodríguez C. Percepción de las relaciones médico paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. Anales de la Facultad de Medicina. 2008; 69 (1):12-6.
4. Marín E. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. San Juan Iquitos: Universidad Científica del Perú. Tesis de Grado. San Juan-Iquitos: Universidad Científica del Perú, Facultad de Ciencias de la Salud; 2017 Marzo.
5. Valenzuela Fernández L., Vega Rivas Y., Vera Alarcón llana Y.A. Universidad del Bío Bío Departamento de Auditoría y Administración Chile 2008
6. Ramos M. Calidad de la Atención en Salud (Habana) 2004 Editorial vol. 30 N°1
7. Hower R. W: Calidad de la Atención 2001 Revista Quality Progress.
8. Conde Ruano, José Tomás. 2022 "Calidad" @ ENTI (Enciclopedia de traducción e interpretación). AIETI, https://doi.org/10.5281/zenodo.6370636, https://www.aieti.eu/enti/quality_SPA/
9. Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2012). Calidad en el servicio. Revista Panorama Administrativo, 11, 60. Obtenido de http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf
10. Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science, 1. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf
11. García, T. Á. (27 de 12 de 2018). La calidad de servicio para la conquista del cliente. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
12. Cronin, J., & Taylor, S. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensión". Journal Of Marketing, 55-68. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

13. Prieto, R., & Tapia, F. (2017). "Análisis de la calidad del servicio brindado en la empresa UNIMAQ S.A. Provincia de Arequipa, 2017". Arequipa. Obtenido de http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7714/53.0912.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Peña, A. (2015). "Evaluación de la calidad del servicio que ofrece la empresa comercial RC a sus clientes -sucursal Chiclayo". Chiclayo. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/61
15. Huentelicán, C. (2017). Aplicación de modelo servqual y teoría psicológica de colas para la mejora de la calidad del servicio del casino de la universidad austral de chile, sede puerto montt. Puerto Montt.
16. Pino Salinas, M. G. (2016). "Calidad del servicio que reciben los huéspedes en el Hotel "El Mesón" de la ciudad de Tacna en el año 2016 a través del Modelo Servqual". Tacna. Obtenido de http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/267/1/Pino-SalinasMar%C3%ADa-Grazia-Gabriela.pdf
17. Lucero Mayori Gonzales Carachule Elena Durby Huanca Vilca, "La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018" Facultad de Administración y Negocios Carrera de Administración y Marketing, Universidad Tecnológica del Perú - 2020
18. Cuatrecases L. Gestión Integral de calidad 2005 1° Edición Editorial gestión 2000
19. Lara N, López M, Morales S, Cortés E. Satisfacción de Usuarios de dos servicios odontológicos en Tlahuac, Distrito Federal. Rev. Asociación Den México 2000; 57(5): 175-79.
20. Leonard B, Parasuraman A. Compita mediante la calidad: Marketing en las empresas de servicios Colombia (2003) grupo editorial norma.
21. Ishikawa, Kaoru, 1986, publicado por Editorial Norma, ISBN 10: 9580401993ISBN 13: 9789580401995 London, Reino Unido
22. OPS/OMS (1994). Análisis del desempeño del equipo local de salud. P.A.S.C.A.P. Volumen I, II y III.
23. Rioboo, R (2000) Odontología preventiva y odontología comunitaria. (1era ed. Tomo I y II. Madrid, España: Ediciones Avances Médico-Dentales.
24. Drumond MF., Stoddart G Metodología Para la Evaluación de los Programas de Atención de la salud (Madrid) 199, 1° edición.
25. Lozada Otárola M Calidad de Atención Dental 2007 vol. 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

26. J. J. Cronin and S. A. Taylor, Serperfvesrsus Serqual: reconciling performance-based and percepcionsMeasurement of Service Quality vol.58, N°1, 1994, pp. 125-131.
27. López Garví, Antonio José: Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionario de salud: adaptación al Español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire", Universidad Valencia 2012
28. Bouza Suárez A. Reflexiones Acerca del Uso de los Conceptos de Eficiencia y Eficacia en el Sector Salud (Habana) Enero - Junio 2000 vol. 26 n. 1
29. Willebaldo Moreno Méndez Mtra. Carmen Lilia Sánchez González Mtra. Leticia Orozco Cuanalo Mtro. Ángel Francisco Álvarez Herrera Profesores de Tiempo Completo, Carrera de Cirujano Dentista, FES Zaragoza, UNAM
30. Dirección: Od. Marcelo Alberto Iruretagoyena Wilde Provincia de Buenos Aires. Argentina Revisado: JUNIO 2020
31. Frederick Hertzberg (1959) Teoría de dos factores, https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg#Referencias, consultado 12-02-2023
32. Horiz. Med. vol.22 no.1 Lima ene. /mar. 2022 Epub 03-Mar-2022.
33. Silvina Dho, María: Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos Facultad de Odontología, Universidad Nacional del Nordeste. 25 de Mayo 2018, 868. 3400 Corrientes Argentina. silvinadho@gmail.com.
34. Jiménez González, José: Asistencia odontológica y Calidad de vida en una población de desfavorecidos sociales, tesis doctoral Universidad de Sevilla 2017.
35. López Garví, Antonio José: Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionario de salud: adaptación al Español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire", Universidad Valencia 2012.
36. Fabián-Sánchez, Andrea Carolina, Podestá-Gavilano, Luis Enrique and Ruiz-Arias, Raúl Alberto Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz. Med.*, Ene 2022, vol.22, no.1. ISSN 1727-558X.
37. Espejo Loyola, Dalma Flor Calidad de Servicio en la atención Odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la Provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017. [tesis pre grado] lima 2017.
38. Shapiama y Revoredo Relación existente entre la calidad de servicioy la satisfacción de los clientes del Centro Odontológico Creadent. Lima 2019.
39. Lara-Álvarez, Jefferson Jonathan; Hermoza-Moquillaza, Rocío Victoria; Arellano-

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Sacramento, César Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima, Revista Estomatológica Herediana, vol. 30, núm. 3, 2020.

40. Fuentes Rivera Rojas, Eduardo Euleterio: Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el año 2017, Tesis Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho-2019.
41. Rodríguez Vargas, Martha Cecilia: Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria, Tesis Universidad Alas Peruanas Lima – Perú 2012.
42. Nieto Delgado, Rosa Estela: Factores asociados a los niveles de satisfacción en la atención de los pacientes adultos que acuden al Centro Odontológico Lambramani – Fresh Dent. Arequipa-2019, tesis Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
43. Dueñas Céspedes, Glenny Rita: Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa 2019, Tesis Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
44. Murillo Salazar, Fernando (Cusco – 2023) Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo. Clínica Odontológica. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, 2023.
45. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). Metodología de la Investigación. México: Interamericana Editores.

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: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023

Estimado Señor (a) (ita). Con la finalidad de optar el grado académico de Maestro en Odontoestomatología agradeceré a usted colaborar y apoyar para que responda las preguntas formuladas que no tomará mucho tiempo, trate de responder con la mayor sinceridad posible marcandocon una (X).

Fecha: ……

I. DATOS REFERENTE A LOS FACTORES INTRÍNSECOS

Edad:……..

Género:

Masculino ( )

Femenino ( )

Qué tipo de trabajo tiene:

Independiente ( )

Dependiente ( )

Otro……

Grado de instrucción:

- Inicial ( )
- Primaria incompleta **( )**
- Primaria completa (**)**
- Secundaria incompleta **( )**
- Secundaria completa **( )**
- Superior Técnica ( )
- Universitaria Incompleta **( )**
- Universitaria completa ( )

II. DATOS REFERENTE A LOS FACTORES EXTRÍNSECOS

Cómo se enteró usted de Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco

- Por recomendación ( )
- Anuncio en redes sociales ( )
- Otros ( )

Facilidad de los usuarios para llegar al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco

- Extremadamente malo ( )
- Muy malo ( )
- Malo ( )
- Regular ( )
- Bueno ( )
- Muy bueno ( )
- Extremadamente bueno ( )

Orientación mediante señalizaciones a los usuarios para llegar al establecimiento del Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco

- Extremadamente malo ( )
- Muy malo ( )
- Malo ( )
- Regular ( )
- Bueno ( )
- Muy bueno ( )
- Extremadamente bueno ( )

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CUESTIONARIO SERVPERF

Extremadamente malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Extremadamente Bueno
1	2	3	4	5	6	7

CALIDAD DE ATENCIÓN	ITEMS	VALORACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1. La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamiento ha sido							
	2. La preparación (capacitación) del odontólogo para realizar su trabajo ha sido							
	3. Le atendieron con todos los insumos y medicamentos							
	4. Existe relación calidad-precio							
	5. La información del presupuesto fue detallada y entregada por escrito							
Elementos tangibles	6. Las instalaciones físicas son atractivas							
	7. La información que los doctores proporcionan del tratamiento, ha sido							
	8. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (apariencia, comodidad) ha sido							
	9. Las señalizaciones para orientarse dentro del establecimiento de salud ha sido							
Capacidad de respuesta	10. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido							
	11. La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido							
	12. El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido							
	13. El trato personalizado que se le ha dado ha sido							
	14. La duración de la atención que le han dado, ha sido							
	15. Cómo calificaría la calidad del servicio							
	16. Los horarios son accesibles para usted							
	17. El trato del odontólogo ha sido amable							
Seguridad	18. El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido							
	19. El tiempo de espera para ser atendido en el establecimiento de salud ha sido							
	20. La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido							
	21. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido							
	22. Siente que ha sido tratada con seguridad							
Empatía	23. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido							
	24. El personal de recepción le ha dado un trato amable							
	25. El odontólogo ha mostrado interés en su caso							

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: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTOS

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatología

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Gutiérrez Acuña Yeni

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente E.P. Estomatología

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023**

1.4. Autor del Instrumento: Yuli. Beizaga Tejada

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas				X	
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responde los objetivos de investigación				X	
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X

III. CALIFICACION GLOBAL: (marcar con un aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
X		

C.D. - URO
COP. 21023

Firma del Experto Informante

DNI: 40299545

Teléfono N°: 973233787

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatología

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Rosas Cisneros Hugo Ricardo

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UAC Area Prostodoncia

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023**

1.4. Autor del Instrumento: Yuli, Beizaga Tejada

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente				X	
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados				X	X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos				X	X
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas					X
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responde los objetivos de investigación					X
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X

III. CALIFICACION GLOBAL: (marcar con un aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
X		

DR. HUGO L. ROSAS CISNEROS
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 7406

Firma del Experto Informante

DNI: 79254726

Teléfono N°: 987625289

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

Universidad Católica de Santa Maria
Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatologia

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Arenas Fernandez David Jesus

1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de Escuela de estomatología

1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÒGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023**

1.4. Autor del Instrumento: Yuli, Beizaga Tejada

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	CALIFICACIÓN				
		Deficiente 01-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permitirá conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados				X	
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. ANÁLISIS	Descompone adecuadamente las variables/indicadores/medidas					X
9. ESTRATEGIA	Los datos por conseguir responde los objetivos de investigación					X
10. APLICACIÓN	Existencia de condiciones para aplicarse					X

III. CALIFICACION GLOBAL: (marcar con un aspa)

Aprobado	Desaprobado	Observado
X		

JESUS M. ARENAS FERNANDEZ DAVID
CIRUJANO DENTISTA
COP. 6194

Firma del Experto Informante

DNI: 30407101

Teléfono N° 984766571

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: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

	FACTORES INTRÌNSECO				FACTORES EXTRINSECO	CALIDAD DE ATENCIÓN																							
						FIABILIDAD					ELEMENTOS TANGIBLES				CAPACIDAD DE RESPUESTA								SEGURIDAD					EMPATIA		
Nº	EDAD	GÈNERO	TIPO DE TRABAJO	GRADO DE INSTRUCCIÒN	COMO SE ENTERO DEL CENTRO ESTOMATOLOGICO UAC	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	51	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	5	6	6	6	6	7	5	5	6	7	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
2	26	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendaciòn	5	5	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
3	32	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	53	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	2	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
5	21	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	4	4	2	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	3	5	5	5	5	5	5
6	34	Femenino	Independiente	Primaria completa	Por recomendación	5	5	5	4	4	1	5	6	6	6	6	6	5	3	6	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5
7	25	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	5	5	5	6	6	1	5	6	6	5	5	5	5	5	6	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5
8	21	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5
9	39	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
10	54	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	29	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	6	6	5	5	5
12	55	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	6	6	6	6	6	1	7	7	7	5	5	6	4	5	5	5	6	5	5	5	5	7	5	5	5
13	19	Femenino	Dependiente	Secundaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
14	26	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	5	5	5	7	7	1	5	6	6	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	32	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	25	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	21	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	6	5	6	6	2	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5
18	27	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	30	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	6	6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
20	27	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	33	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	38	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	1	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	5	5	5	5	5	5
23	41	Masculino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5
24	27	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	3	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	28	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	6	4	5	5	5	1	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
26	19	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6
27	33	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	7	7	7	7	7	6	6	5	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6
28	29	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	2	5	5	5	6	6	6	6	6	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
29	28	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	6	5	5	6
30	41	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	5	5	5	5
31	48	Masculino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	4	5	5	4	6	4	4	4	3	4	4	5	5	4	6	5	6	6	4	4	4	6	5	4	6
32	45	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	6	5	2	4	6	6	7	5	4	5	5	7	7	5	5	5	5	7	7	6	6	5	6
33	32	Masculino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	4	5	6	6	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
34	56	Femenino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	6	6	4	6	5	6	5	3	5	6	6	5	5	6
35	49	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	7	5	2	5	4	7	6	6	5	5	5	4	7	5	6	5	4	5	6	7	5	4	6
36	49	Femenino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	6	5	3	6	2	7	7	6	6	6	4	2	6	7	3	1	7	4	5	5	7	7	5	4	5
37	50	Femenino	Independiente	Superior técnica	Otros	5	6	6	4	4	5	6	7	7	5	4	5	7	5	7	5	7	5	5	5	6	6	7	4	5
38	52	Femenino	Otro	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	7	7	7	6	6	5	4	7
39	21	Femenino	Otro	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	6

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

40	33	Masculino	Dependiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	6	5	6	4	4	5	6	5	5	6	7	7	5	5	6	6	6	2	6	5	6	5	5	5
41	28	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	7	5	5	6	5	4	5	5	4	6	6	5	5	4	6	4	5	6	5	4	5	6	4	5	5
42	41	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	7	7	6	6	4	4	6	6	6	5	5	6	6	3	5	4	5	5	5	6	7	5	5	4	5
43	20	Femenino	Otro	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	6	7	6	6	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	3	7
44	26	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	6	6	6	7	3	6	6	6	7	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6
45	40	Masculino	Dependiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	7	6	6	6	4	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	6	5	6	6	7	6	6
46	45	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	7	6	5	6	4	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	35	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	5	6	5	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
48	31	Femenino	Dependiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	6	7	6	6	4	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6
49	42	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7	6
50	50	Masculino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	3	5	6	4	6	3	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	3	5	4	4	6	6	6
51	25	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6
52	25	Masculino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5
53	55	Masculino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	6	7	6	6	3	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	6
54	48	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	3	5	6	4	6	3	6	6	6	6	4	6	6	3	5	4	6	4	3	6	7	7	7	6	5
55	41	Femenino	Dependiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	6	6	6	6	5	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6
56	45	Masculino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	5	6	6	6	6	3	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
57	21	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	5	6	6	4	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6
58	28	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	6	7	7	4	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6
59	51	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	7	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6
60	19	Masculino	Independiente	Superior técnica	Por recomendación	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	6	6	6
61	35	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	7	6	5	5	6	7	6	5	7	7	7	6	6	6	6	5	6	6	4	6	3	5	5	5
62	22	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	5	7
63	20	Femenino	Dependiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	7	7	7	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
64	57	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	6	5	6	4	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	6
65	78	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	7	6	7	7	7	4	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6
66	36	Femenino	Dependiente	Superior técnica	Por recomendación	5	5	6	6	5	4	5	5	4	4	4	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	5	5
67	33	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
68	37	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	3	3	5	5	4	4	5	5	6	7	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6
69	36	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	4	4	5	5	6	6	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
70	38	Femenino	Dependiente	Universitaria completa	Otros	4	5	7	5	5	5	5	6	6	6	7	6	5	6	7	6	5	5	6	7	6	6	7	6	6
71	35	Masculino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	6	5	6	4	5	6	5	5	5	6	5	4	5	6	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5
72	42	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	6	5	4	5	6	4	5	6	5	4	5	6	4	5	6	5	3	5	6	5	6	5	6
73	47	Femenino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	6	6	6	5	6	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	7	4
74	52	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	5	6	6	6	4	5	6	5	4	5	6	5	5	5	5	5	6	4	4	5	5	5	6	6
75	35	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	4	4	5	6	5	5	6	4	4	5	5	4	5	6	5	5	5	6	5	6	5	7	5	4	4
76	43	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5
77	48	Masculino	Dependiente	Universitaria completa	Por recomendación	4	4	4	5	5	4	5	5	6	6	7	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	6	6	5	5
78	41	Masculino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	4	5	5	5	4	5	5	6	5	4	6	6	
79	28	Femenino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	5	6	6	6	5	4	5	6	5	5	4	4	5	6	6	6	5	4	4	4	5	5	5	5
80	29	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	7	7	4	4	5	6	5	5	5	6	6
81	26	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	4	4	5	5	4	6	6	6
82	24	Femenino	Dependiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5	4	4	4	4	5	5	5	5	6	6
83	28	Femenino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	4	4	4	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6
84	38	Masculino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	4	4	4	5	6	6	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5
85	23	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Otros	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7
86	50	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	6	5	5	7	7	6	6	5	5	5	4	5	7	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5
87	27	Masculino	Dependiente	Secundaria completa	Anuncio en redes sociales	5	5	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	4	6
88	23	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	6	5	5	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	4	6	6	6	6	7	6
89	32	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5
90	24	Masculino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	3	3	3	7	6	6	7	7	7	6	6	7

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

91	29	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	7	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
92	21	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	6	7	6	7	5	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	7
93	35	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Otros	5	5	6	6	5	4	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	5	5	5
94	25	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	6	5	6	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
95	20	Masculino	Dependiente	Secundaria incompleta	Otros	6	5	5	5	5	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	6	5	5	5	5
96	57	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	29	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	3	5	5	5	5	5
98	54	Femenino	Independiente	Primaria completa	Por recomendación	7	7	7	7	7	4	6	6	6	5	5	5	5	6	7	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5
99	71	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	1	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	7	5	5	5	5
100	28	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
101	38	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	27	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	1	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5
103	29	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	3	4	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
104	18	Masculino	Dependiente	Secundaria completa	Otros	7	7	7	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	7	7
105	60	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
106	59	Femenino	Independiente	Primaria completa	Por recomendación	7	7	7	7	7	4	5	6	6	6	6	6	6	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	45	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	3	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	5	6	5	5	5	5
108	39	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	6	6	6	4	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	4	5	6	6	7	7	6
109	31	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	6	6	6	6	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	67	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	6	6	6	6	6	2	5	5	6	5	5	5	5	5	6	3	6	6	5	5	3	5	6	6	6
111	58	Masculino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
112	24	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Otros	7	7	7	7	7	3	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	4	4	4	4	5	6	6	6
113	21	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	3	4	4	4	4	5	5	5	5
114	18	Masculino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	4	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6
115	25	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	55	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Por recomendación	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
117	28	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	3	5	5	5	5	6	4	6	6	6	6	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6
118	26	Masculino	Dependiente	Universitaria completa	Otros	5	5	6	6	6	3	5	6	6	6	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	3	3	6
119	31	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6	5	5	5	5	5
120	29	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	3	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5	5	6	6	6	6
121	50	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6
122	21	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
123	18	Masculino	Otro	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	4	1	4	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6
124	22	Femenino	Independiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5
125	22	Femenino	Otro	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	4	4	4	2	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	6	6	4	5	6	5	5	2	6
126	42	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Otros	4	5	4	5	4	1	5	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
127	23	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	2	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	2	6
128	54	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	4	3	4	6	5	5	4	5	5	5	5	4	6	5	4	6	6	5	5	3	6
129	20	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
130	67	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	6	6	2	5	5	6	6	6	6	6	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	6
131	42	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	4	5	5	6	6	2	5	6	6	5	5	6	6	6	6	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5
132	39	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	7	7	6	6	6	2	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
133	60	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
134	70	Femenino	Independiente	Primaria incompleta	Otros	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	6
135	19	Masculino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	6	2	5	5	5	6	5	5	6	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
136	25	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	4	3	4	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5
137	21	Masculino	Dependiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
138	35	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	6	6	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5
139	83	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	4	6	5	5	5	4	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5
140	25	Femenino	Independiente	Universitaria completa	Otros	4	4	5	4	3	3	4	5	2	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	2	6
141	24	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	5	5	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	5	6	4	6	5	5	5	6	5	5	5	6

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

142	27	Masculino	Dependiente	Universitaria completa	Otros	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	4	5	5	4	5	6	6	6	6	6
143	47	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	6	6	6	5	5	4	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6
144	37	Femenino	Dependiente	Universitaria completa	Otros	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	4	6	6	6	6	5	6	5	6	6
145	54	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	4	4	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	4	6	6	7	6	6	5	6
146	67	Femenino	Otro	Universitaria completa	Por recomendación	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6
147	32	Masculino	Independiente	Secundaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
148	23	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	6	7	5	6	6	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
149	52	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5
150	41	Masculino	Independiente	Superior Técnica	Otros	5	5	5	5	5	3	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6
151	45	Femenino	Independiente	Secundaria incompleta	Otros	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
152	20	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	4	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6
153	24	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Otros	5	5	5	6	6	4	5	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6
154	24	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	7	5	5	4	5	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	5	7
155	21	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Anuncio en redes sociales	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	32	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	7	7	7	6	6	5	6	6	5	7	6	7	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5
157	39	Femenino	Independiente	Secundaria completa	Anuncio en redes sociales	5	5	5	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
158	22	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Anuncio en redes sociales	7	6	7	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	23	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Anuncio en redes sociales	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
160	30	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	42	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Anuncio en redes sociales	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
162	21	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
163	27	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	3	2	3	1	3	1	6	6	4	4	3	4	5	4	7	4	7	5	4	5	6	6	6	7	7
164	26	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	7	6	6	3	6	6	5	7	4	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4	5	6
165	46	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	4	5	5	4	2	1	6	6	5	6	5	6	7	5	5	4	6	6	5	7	7	7	5	5	6
166	30	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Otros	4	4	5	4	3	4	6	4	6	5	4	6	5	4	6	4	7	4	3	6	7	6	5	4	6
167	37	Femenino	Dependiente	Superior Técnica	Otros	6	6	7	5	5	3	7	7	6	6	6	4	6	4	6	4	7	5	4	6	6	7	4	3	6
168	32	Femenino	Dependiente	Secundaria completa	Otros	6	6	5	5	4	4	5	6	5	7	5	5	5	6	4	4	5	6	6	7	5	5	4	4	4
169	46	Masculino	Dependiente	Superior Técnica	Por recomendación	5	6	5	4	4	5	7	6	6	5	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	7	4	4	5	7
170	47	Masculino	Independiente	Secundaria completa	Por recomendación	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
171	18	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5
172	23	Masculino	Independiente	Universitaria incompleta	Otros	3	2	3	1	3	1	6	6	4	4	3	4	5	4	7	4	7	5	4	5	6	6	6	7	7
173	25	Femenino	Independiente	Universitaria incompleta	Por recomendación	6	6	7	6	6	3	6	6	5	7	4	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4	5	6
174	43	Masculino	Dependiente	Superior técnica	Por recomendación	4	5	5	4	2	1	6	6	5	6	5	6	7	5	5	4	6	6	5	7	7	7	5	5	6
175	32	Femenino	Dependiente	Universitaria incompleta	Otros	4	4	5	4	3	4	6	4	6	5	4	6	5	4	6	4	7	4	3	6	7	6	5	4	6

Leyenda	**Puntaje**
Extremadamente malo	1
Muy Malo	2
Malo	3
Regular	4
Bueno	5
Muy Bueno	6
Extremadamente bueno	7

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: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatología

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO..FRANK GERARDO MERMA BOLIVAR....., paciente de la Centro Estomatológico Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco, declaro estar de acuerdo con participar en la investigación **"FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDO POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO , 2023"**, para lo cual declaro colaborar con el estudio mencionado, así mimo he sido informado en forma amplia y precisa sobre mi participación, garantizándome que:

a) Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando mi intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.
b) Puedo suspender mi colaboración en el momento deseado.
c) La encuesta que apliquen durará máximo 20 minutos.

Por todo lo informado es que otorgo mi consentimiento para participar en la investigación de acuerdo a la metodología establecida, para lo cual refrendo este documento con mi nombre y firma correspondiente.

Cusco..03...de.....ABRIL.....del 2023

.....

Nombre y firma del investigado
FRANK GERARDO MERMA BOLIVAR

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: SOLICITUD PRESENTADA

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Odontoestomatología

SOLICITO: **Autorización para realización de Trabajo de Investigación.**

SEÑOR: DR. MARTÍN WILFREDO TIPIAN TASAYCO

DIRECTOR DEL CENTRO ESTOMATOLÓGICO "LUIS VALLEJOS SANTONI"
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

Yo, YULI BEIZAGA TEJADA, identificada con DNI N° 41573903, con domicilio en Zaguan del Cielo J-10 de esta ciudad del Cusco, Egresante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Santa María Arequipa, ante usted respetuosamente me presento y digo:

Que, siendo uno de los requisitos para optar el Grado Académico de Maestro en Odontoestomatología de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, es la presentación de un trabajo de investigación, por este motivo recurro a su digna Dirección, para que tenga bien autorizar, la accesibilidad a los distintos ambientes del Centro Odontológico "Luis Vallejos Santoni", con la finalidad de aplicar el instrumento (Cuestionario), siendo el tema a investigar: **FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLÓGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO, 2023,** para lo cual adjunto un ejemplar anillado del Proyecto de Tesis y copia del comunicado para el desarrollo del borrador de tesis remitida virtualmente por la coordinación académica de la Escuela de Posgrado de la mencionada universidad

Por lo expuesto:

Suplico acceder la presente petición por ser legal

Cusco, 08 de Marzo del 2023

.....
Br. Yuli Beizaga Tejada
DNI: N° 41573903

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
CENTRO ESTOMATOLÓGICO UNIVERSITARIO
"LUIS VALLEJOS SANTONI"
FECHA: 8 / 03 / 2023
Firma: ..... Hora: 10:12
SECRETARIA CEU "LVS"

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: AUTORIZACIÓN Y CONSTANCIA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN REALIZADO

Universidad Andina del Cusco
"Sabiduria que vive en ti"

Facultad de Ciencias de la Salud
Centro Estomatologico Universitario
"Luis Vallejos Santoni "

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Cusco, 09 de marzo 2023.

OFICIO N° 40 - 2023- CEULVS-FCSA-UAC

BR. YULI BEIZAGA TEJADA

PRESENTE. -

ASUNTO: ***AUTORIZACION PARA ACCESIBILIDAD A CENTRO ESTOMATOLÓGICO UNIVERSITARIO "LUIS VALLEJO SANTONI"***

REFERENCIA: SOLICITUD S/N.

Previo un cordial y atento saludo, me dirijo a usted, con la finalidad de manifestarle en relación con su solicitud de Autorización para realizar un Trabajo de Investigación, en los ambientes del Centro Estomatológico Universitario.

Comunicarle que se autoriza la accesibilidad a los distintos ambientes del Centro Estomatológico Universitario "Luis Vallejo Santoni", recomendándole se sirva guardar, el cuidado pertinente en la manipulación de las maquinas u objetos del CEU, que estará a su entera responsabilidad para cuando realice su trabajo correspondiente.

Sin otro particular, es propicia ocasión para expresar a Ud., los sentimientos de mi mayor consideración personal.

Atentamente

Universidad Andina del Cusco
Centro Estomatologico Universitario
Luis Vallejos Santoni

Mgt. CD. Martin W. Tipian Tasayco
DIRECTOR
COP. 8176

CEULVS/DMWTT/merpdl.
C.C. Archivo

Prolongación Av. Manco Ccapac S/N Qollana - San Jerónimo Central Telefónica 084-605000 anexos 3210 - 3211

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

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Universidad Andina
del Cusco
"Sabiduria que vive en ti"

Facultad de Ciencias de la Salud
Centro Estomatologico Universitario
"Luis Vallejos Santoni "

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Const. 01-2023.CEULVS.UAC.

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL CENTRO ESTOMATOLOGICO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO.

Hace Constar que la Br. C.D. Yuli Beizaga Tejada, ha realizado las encuestas correspondientes para la realización de trabajo de Investigación, siendo el tema para investigar." FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA PERCIBIDA POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL CENTRO ESTOMATOLOGICO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO".

Se expide la presente constancia a petición de la interesada para los fines que considere pertinente

Cusco, 25 de mayo 2023.

Atentamente

Universidad Andina del Cusco
Centro Estomatologico Universitario
Luis Vallejos Santoni

Mgt. CD. Martin W. Tipian Tasayco
DIRECTOR
COP. 8176

CEULVS/D/MWTT/mcrpdl.
C.C. Archivo

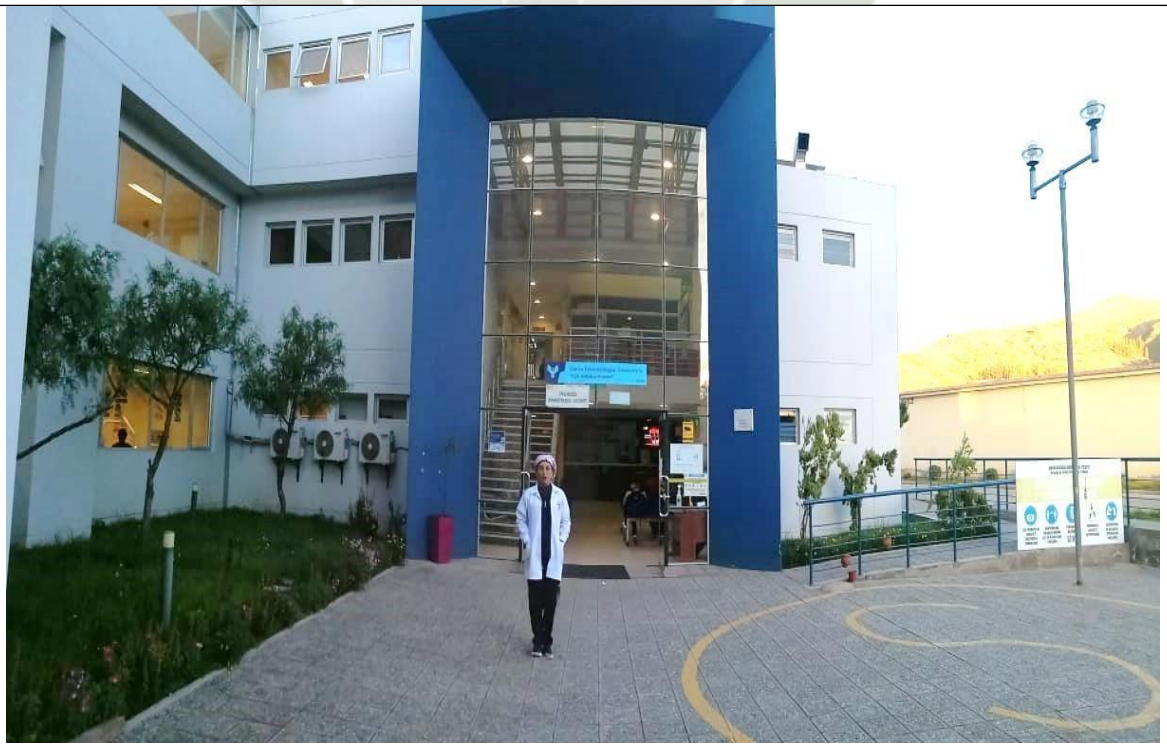
Prolongación Av. Manco Ccapac S/N Qollana - San Jerónimo Central Telefónica 084-605000 anexos 3210 - 3211

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 7: GALERÍA FOTOGRÁFICA DE LA INVESTIGACIÓN

Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco donde se desarrolló el trabajo de investigación



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

REPOSITORIO DE
TESIS UCSM

UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE SANTA MARÍA

Aplicando el instrumento de investigación a los usuarios que acudieron al Centro Estomatológico de la Universidad Andina del Cusco

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 8: CALCULOS ESTADÍSTICOS

Tabla de contingencia

		Calidad de Atención							
		Extremadamente malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Extremadamente Bueno	Total
Factor Intrínseco	Extremadamente malo	2	2	3	0	0	0	0	7
	Muy malo	0	0	2	6	0	0	0	8
	Malo	0	0	0	8	5	0	2	15
	Regular	0	0	0	0	25	0	0	25
	Bueno	0	0	0	0	39	13	0	52
	Muy Bueno	0	0	0	0	0	**54**	1	55
	Extremadamente Bueno	0	0	0	0	0	0	13	13
Total		2	2	5	14	69	67	16	175

Correlaciones

			Factor Intrínseco	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Factor Intrínseco	Coeficiente de correlación	1.000	.869**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	175	175
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.869**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	175	175

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

Tabla de contingencia

		Calidad de Atención							
		Extremadamente malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Extremadamente Bueno	Total
Factor Extrínseco	Extremadamente malo	2	2	4	0	0	0	3	11
	Muy malo	0	0	1	6	0	0	2	9
	Malo	0	0	0	8	7	0	2	17
	Regular	0	0	0	0	25	0	0	25
	Bueno	0	0	0	0	37	6	0	43
	Muy Bueno	0	0	0	0	0	**55**	0	55
	Extremadamente Bueno	0	0	0	0	0	6	9	15
Total		2	2	5	14	69	67	16	175

Correlaciones no paramétricas			Factor Extrínseco	Calidad de Atención
Rho de Spearman	Factor Extrínseco	Coeficiente de correlación	1.000	.731**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	175	175
	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	.731**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	175	175

Fuente: Matriz de sistematización (EP)

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

REPOSITORIO DE TESIS UCSM

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	25

Es tadís ticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamiento ha sido	5.27	.860	175
La preparación (capacitación) del odontólogo para realizar su trabajo ha sido	5.41	.865	175
Le atendieron con todos los insumos y medicamentos	5.51	.850	175
Existe relación calidad-precio	5.36	.936	175
La información del presupuesto fue detallada y entregada por escrito	5.25	1.146	175
La facilidad para llegar al consultorio odontológico ha sido	4.13	1.607	175
La información que los doctores proporcionan del tratamiento, ha sido	5.51	.757	175
El estado en el que están los ambientes clínico y la sala de espera (apariencia, comodidad) ha sido	5.62	.770	175
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el establecimiento de salud ha sido	5.57	.826	175
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	5.60	.795	175
La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido	5.31	.920	175
El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido	5.50	.836	175
El trato personalizado que se le ha dado ha sido	5.61	.780	175
La duración de la atención que le han dado ha sido	5.35	.959	175
Cómo calificaría la calidad del servicio	5.66	.913	175
Los horarios son accesibles para usted	5.25	1.219	175
El trato del odontólogo ha sido amable	5.77	.733	175
El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido	5.43	.791	175
El tiempo de espera para ser atendido en el establecimiento de salud ha sido	5.10	.959	175
La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido	5.43	.861	175
La apariencia (Limpieza y uniforme) del personal ha sido	5.57	.798	175
Siente ha sido tratada con seguridad	5.55	.807	175
La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido	5.37	.769	175
El personal de recepción le ha dado un trato amable	5.21	1.009	175
El odontólogo ha demostrado interés en su caso	5.61	.694	175

Nivel	Baremo de Calidad	
	Mínimo	Máximo
Extremadamente malo	83	96
Muy malo	96	109
Malo	109	122
Regular	122	135
Bueno	135	148
Muy bueno	148	161
Extremadamente bueno	161	175

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