

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



**ANÁLISIS DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE
LA UCSM. AREQUIPA 2017**

Tesis presentada por el Bachiller
Macedo Choquehanca Maiffer Pablo
Para optar el Título Profesional de
Cirujano Dentista

Asesor:
Mgter. Baldárrago Salas Willmer José

Arequipa-Perú
2017



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

MGTER HERNAN SALINAS ZUÑIGA

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 82

Vista la solicitud que presenta don (ña) **MAIFFER PABLO MACEDO CHOQUEHUANCA** sobre el dictamen de la Tesis titulada "ANALISIS DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE CIRUGIA ORAL EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ESTOMATOLOGIA DE LA UCSM AREQUIPA, 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER HERNAN SALINAS ZUÑIGA
DR LUIS ARENAS VELEZ
DR EDWIN DELGADO ALVAREZ

Arequipa, 2 de NOVIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA
[Signature]
Dr. MARTIN LARRY ROSALES LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Se Decano.- Cumplo con informar a Ud, que habiendo revisado el Trabajo de investigación Titulado: Analisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica de la UCSM. Arep. 2017, presentado por el Sr Pablo Macedo Choquehuanca, y habiendo susseguido los ensos encontrados, cumplo con informar, que el proyecto borrador de Tesis, esta a pto para su elevación final y su posterior sustentación. (Nota.- Se modifico el titulo)

[Signature]
Mg. R. HERNAN SALINAS ZUÑIGA

Arequipa, 2017 *Arep- 20 de Noviembre*

0007289

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

DR LUIS ARENAS VELEZ

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 82

Vista la solicitud que presenta don (ña) **MAIFFER PABLO MACEDO CHOQUEHUANCA** sobre el dictamen de la Tesis titulada "ANÁLISIS DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE CIRUGIA ORAL EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ESTOMATOLOGIA DE LA UCSM AREQUIPA, 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER HERNAN SALINAS ZUÑIGA
DR LUIS ARENAS VELEZ
DR EDWIN DELGADO ALVAREZ

Arequipa, 2 de NOVIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

[Firma]
Dr. MARTÍN JOSÉ ROSARIO LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Habiendo realizado las consideraciones y/o modificaciones que se indicaron al presente "Borrador de Tesis", doy mi consentimiento y firmo para la presente Auténtico y defensa.
ATFF
16/11/2017

Arequipa, 2017/11/17

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

15-12-17

6 p.m.

2402

DR EDWIN DELGADO ALVAREZ

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 82

Vista la solicitud que presenta don (ña) **MAIFFER PABLO MACEDO CHOQUEHUANCA** sobre el dictamen de la Tesis titulada "ANALISIS DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL SERVICIO DE CIRUGIA ORAL EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLINICA ESTOMATOLOGIA DE LA UCSM AREQUIPA, 2017" y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER HERNAN SALINAS ZUÑIGA
DR LUIS ARENAS VELEZ
DR EDWIN DELGADO ALVAREZ

Arequipa, 2 de NOVIEMBRE del 2017

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

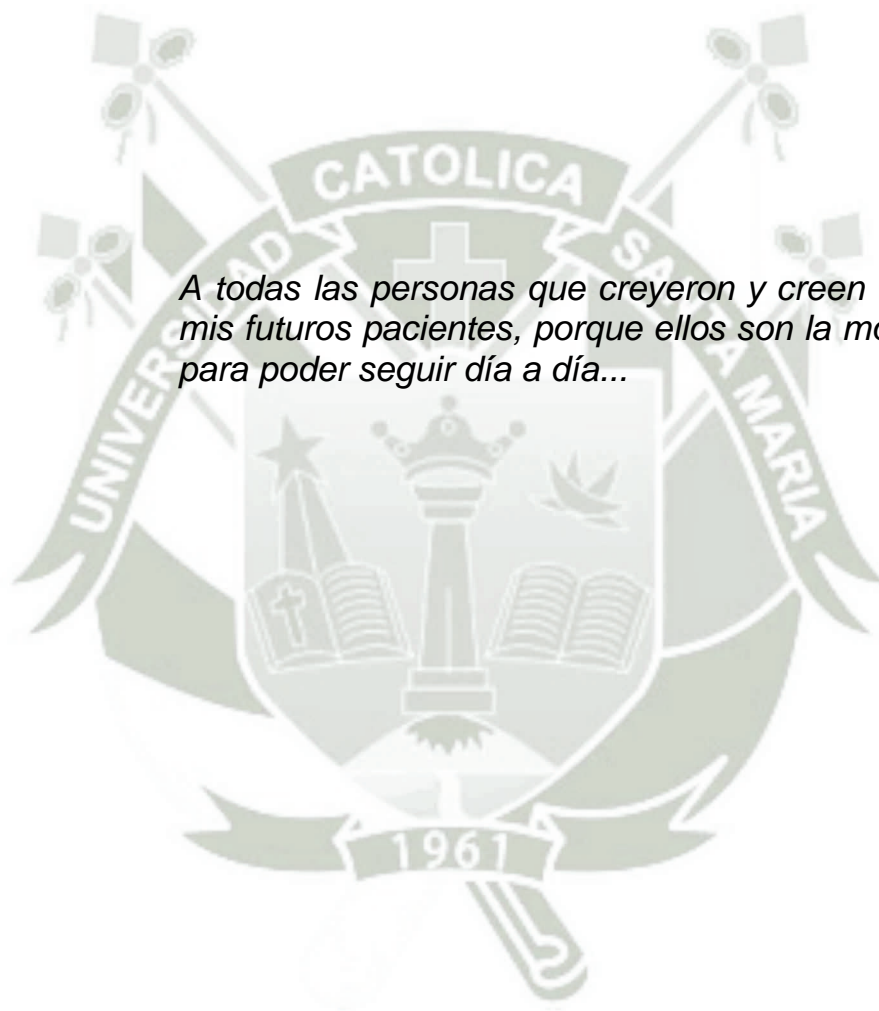
Dr. MARTÍN LARRY ROSADO LINARES
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

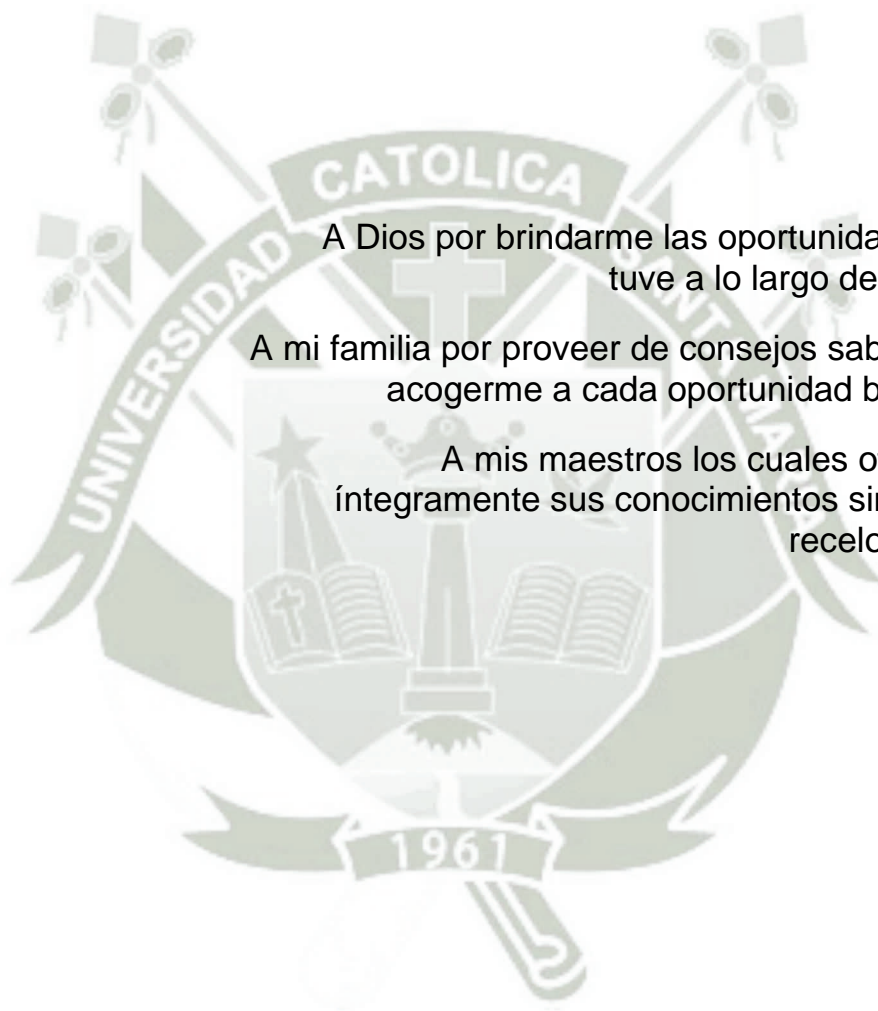
*Redigir las observaciones y hacer
las correcciones de de paso
para su sustentación*

Se modificó título

Arequipa, 2017 *Noviembre 9*



A todas las personas que creyeron y creen en mí, a mis futuros pacientes, porque ellos son la motivación para poder seguir día a día...



A Dios por brindarme las oportunidades que
tuve a lo largo de mi vida.

A mi familia por proveer de consejos sabios para
acogerme a cada oportunidad brindada.

A mis maestros los cuales otorgaron
íntegramente sus conocimientos sin ningún
recelo alguno.



“Cada acción y decisión en la vida por el simple hecho de ser no tienen sentido precisan de un motivo, el cual guiado por la moral debe abrir senderos de felicidad, y no precisamente de uno”

Pablo Macedo

INTRODUCCIÓN

La procura de la calidad en la prestación de servicios de salud es una inquietud contemporánea que compete profesionales y gerentes de servicios de salud, brindar calidad en los servicios se ha vuelto una necesidad para las empresas tanto públicas y privadas prestadoras de salud; por el hecho que les permite tener un status positivo en el mercado de la salud.

Saber qué ofrecer e inducir las necesidades de la demanda insatisfecha de tal forma que se aproximen al mejor concepto de calidad, es uno de los objetos de esta investigación.

La investigación está enfocada a la realidad de la clínica de la UCSM que se encarga de la prestación de servicios odontológicos y que cuenta con toda la capacidad para ofrecer la mayor calidad en todas las dimensiones.

Es menester conocer las bases y normas mediante las que se rige el mercado de los servicios estomatológicos, para concretar el grado de calidad que se pretende brindar.

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

Es de vital importancia procurar dar fin a las necesidades inmediatas del paciente, dar nuevas ideas de cómo mejorar el servicio y sobre todo educar a los pacientes que acuden a la clínica con el fin de dar a conocer la buena atención que se brinda.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se analizará las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica estomatología de la UCSM. Arequipa 2017 para ello usaremos de instrumento una encuesta en la cual será medida por la escala "SERVQUAL".

La muestra estuvo conformada por un total de 175 pacientes de ambos sexos y diferentes edades cronológicas; Se procedió a realizar las encuestas a los pacientes que acudieron a la clínica de la UCSM.

Se realizó una revisión de cada una de las encuestas para luego concretarlas en la matriz de datos. Luego del análisis estadístico se concluyó sobre las expectativas sobre el tratamiento odontológico que es prioridad EL TRATO DEL PERSONAL para el paciente que acude a la clínica de la UCSM

Respecto a los indicadores equipo humano, instalaciones físicas, trato del personal y producto final, se concluyó que hay prioridad en los subindicadores académico, limpieza, información, garantía en el mismo orden respectivamente.

Palabras Claves: Calidad, Expectativas, SERVQUAL.

ABSTRACT

In the present work of investigation will be analyzed the expectations on the dental attention in patients that go to the clinic stomatology of the UCSM. Arequipa 2017 for this purpose we will use as instrument a survey in which will be measured by the scale "SERVQUAL."

The sample consisted of a total of 175 patients of both sexes and different chronological ages; After that we proceeded to conduct surveys for the patients who attended the clinic of the UCSM.

A review of each survey was checked and then process these into the data matrix. After the statistical analysis finished, it was concluded that the priority of the UCSM is THE TREATMENT OF STAFF for the patient who comes to the UCSM clinic.

It has been made the review of each of the surveys, to then specify them in the data matrix. After the statistical analysis, it was concluded on the spectatives about the dentist treatment, that THE TREATMENT OF STAFF is a priority for the patient who goes to the clinic UCSM

Regarding the indicators, Human Team, physical facilities, treatment of the Stark an final producir. Ir das concluded that there is priority in the sub- indicators, academic, cleaning, información, guarantee in the same order respectively

Key Words: Priority, Expectations, SERVQUAL.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Determinación del problema	2
1.2. Enunciado	2
1.3. Descripción del Problema	2
1.4. Justificación del problema	4
2. OBJETIVOS.....	5
3. MARCO TEÓRICO	6
3.1. Conceptos básicos	6
3.1.1. Odontología	6
a. Estomatología, conceptos.....	6
b. El servicio de Estomatología.....	6
c. Gestión, concepto	11
d. Calidad.....	12
e. Como medir la calidad.	14
f. Expectativas y percepción.	16
g. Mercado	18
3.2. Análisis de antecedentes investigativos	21
4. HIPÓTESIS	24
CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	25
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN.....	26
1.1. Técnica.....	26
1.2. Instrumento	27
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	30
2.1. Ubicación espacial	30

2.2. Ubicación temporal.....	30
2.3. Unidades de estudio.....	30
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.1. Organización	31
3.2. Recursos	31
4.1. Plan de procesamiento.....	32
4.2. Plan de análisis.	32
4.3. A nivel de Conclusiones.....	33
4.4. A nivel de Recomendaciones.....	33
CAPITULO III RESULTADOS	34
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	35
DISCUSIÓN	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES:.....	49
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

TABLA Nº 1	CLASIFICACIÓN POR SEXO Y EDAD DE PACIENTES QUE ACUDEN PARA LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	35
TABLA Nº 2	PRIORIDAD SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	37
TABLA Nº 3	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	39
TABLA Nº 4	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	41
TABLA Nº 5	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DEL PERSONAL EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	43
TABLA Nº 6	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO FINAL EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1	CLASIFICACIÓN POR SEXO Y EDAD DE PACIENTES QUE ACUDEN PARA LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017	36
GRÁFICO Nº 2	PRIORIDAD SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017....	38
GRÁFICO Nº 3	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017	40
GRÁFICO Nº 4	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017	42
GRÁFICO Nº 5	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DEL PERSONAL EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017....	44
GRÁFICO Nº 6	PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO FINAL EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017	46



I.- PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Determinación del problema

La calidad es un tema imprescindible para nuestro tiempo y no se puede lograr esta sin ser evaluada en sus diferentes dimensiones.

Partiendo del punto de que es necesario un análisis de la calidad podemos afirmar que es necesario saber qué es lo que nuestros pacientes precisan, priorizan, necesitan, es por ello que tenemos que analizar primero las expectativas de nuestro mercado.

Una vez sabido que es lo que los pacientes quieren podremos dar prioridad a ello y disminuir deficiencias para lograr una calidad óptima.

1.2. Enunciado

ANÁLISIS DE LAS EXPECTATIVAS SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. AREQUIPA 2017.

1.3. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- a.1 Campo. : Ciencias de la Salud
- a.2 Área. : Odontología
- a.3 Línea : Servicios de salud odontológica

b) Operacionalización de variables.

Variable única	Indicadores	Subindicadores
Expectativas sobre la atención odontológica.	Expectativas sobre las características del equipo humano	- Académicas - Imagen - Puntualidad - Limpieza
	Expectativas sobre las características de las instalaciones físicas	- Limpieza - Tecnología - Confort - Ambientación - Acceso
	Expectativas sobre las características del trato personal	- Cordialidad - Personalización - Integralidad - Información
	Expectativas sobre las características del producto final	- Garantía - Molestias - Material - Costos

c) Tipo de investigación:

De campo

d) Nivel de investigación:

Exploratorio.

e) Interrogantes de investigación.

- ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del equipo humano de los pacientes?
- ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características de las instalaciones físicas?
- ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del trato personal?
- ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del producto final?

1.4. Justificación del problema.

a. Relevancia científica.

Es necesario conocer el mercado y lo que el paciente busca en nuestros tiempos,

La forma de lograr la calidad adecuada para nuestros tiempos es un tema ya muy mencionado; mas no se ha tocado con precisión el tema de que es lo que el paciente espera al acudir a un determinado tratamiento en cirugía y en odontología en general, por ello desconocemos los posibles escollos al tratar de implementar la calidad en el campo de la estomatología.

Para conseguir una mejor calidad de los servicios odontológicos hacen falta nuevos instrumentos, que permitan conocer a los clientes y sus necesidades, para luego brindar un servicio a la medida de las expectativas y necesidades del cliente.

b. Relevancia contemporánea.

Actualmente la calidad se ha vuelto una necesidad esencial; las organizaciones tanto públicas como privadas prestadoras de servicios de salud estomatológica no son ajenas a ello.

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

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

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

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

c. Factibilidad

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

2. OBJETIVOS

- 2.1. Identificar las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del equipo humano.
- 2.2. Identificar las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características de las instalaciones físicas.
- 2.3. Identificar las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del trato personal.
- 2.4. Identificar las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM sobre las características del producto final.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Conceptos básicos

3.1.1. Odontología

La odontología se define en el diccionario de la real academia Española como la parte de la medicina que estudia a los dientes y el tratamiento de sus dolencias.

a. Estomatología, conceptos.

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

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

b. El servicio de Estomatología.

En el continente americano se la define como una especialidad de la Odontología, indicando el campo de actuación de una forma similar al de la IAOMS, aunque también existen médicos especializados en este territorio, habitualmente cirujanos plásticos, que utilizan la denominación de *cirujano maxilofacial*, así como la especialidad médica de Cirugía de Cabeza, Cuello y plástica Maxilofacial, los cuales se dedican al tratamiento quirúrgico de las patologías oncológicas de cabeza y cuello.

¹DORLAND. Diccionario Medico Ilustrado de Bolsillo McGrawHill. Pág 32

²<http://personal.us.es/jvrios/pdf/tit-grad-odon.pdf>

SERVQUAL: Es un instrumento de investigación multidimensional (es decir, un cuestionario o una escala de medición) diseñado para medir la calidad del servicio mediante la captura de las expectativas y percepciones de los encuestados a lo largo de las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

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

b.1 El equipo humano.³

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

Ñ Características académicas

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

Ñ Características de imagen

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

Ñ Características de puntualidad

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

³HIDALGO A. & DEL LLANO J. Recursos humanos para la salud, suficiencia, adecuación y mejora. Barcelona. Masson SA. Pág 122.

Ñ **Características de limpieza.**

Son las características del equipo humano referido al aseo de las personas que lo conforman; se refiere al hedor, a como llevan las uñas, los cabellos y todas y cada una de las partes del cuerpo sobre todo aquellas que tendrán contacto con el paciente. ⁴

b.2 Las instalaciones físicas.⁵

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

- **Características de limpieza**

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

- **Características de tecnología**

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

- **Características de confort**

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

- **Características de ambientación**

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

- **Características de acceso.**

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

⁴HIDALGO A. & DEL LLANO J. Ob.,. Cit .Pág 321

⁵EVANS J. & WILLIAM L.Administración y Control de la Calidad.. Pág 265

b.3 El trato personal.

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

- **Características de cordialidad**

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

- **Características de personalización**

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

- **Características de integralidad**

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

- **Características de información**

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

b.4 El producto final.⁶

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

- **Características de garantía.**

La garantía otorga seguridad y reafirma el compromiso de que en caso de afectarse los resultados finales de los servicios prestados estos sean

⁶<http://www.segurosygarantias.net/>

nuevamente corregidos para devolverle al resultado final sus características iniciales.

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

- **Características de molestias**

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

- **Características de materiales**

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

La calidad de un material odontológico engloba una serie de cualidades que hacen que el producto final mantenga por un periodo largo de tiempo, cualidades que eleven la calidad de vida del paciente.

- **Características de costos**

Se refiere al monto de dinero que se paga por los servicios prestados, monto que es deducido de la sumatoria de los costos de producción del servicio y el margen de ganancia para la empresa prestadora de servicios, la denominación más correcta para esta deducción es la de tarifa. ⁷

⁷Odontomarketing Costos en Odontología, <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>

c. Gestión, concepto⁸

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

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

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

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

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

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

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

⁸PONTON G. & GALAN R. Garantía de Calidad en Salud. costos en Odontología de <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>

d. Calidad.

La calidad puede referirse a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio el proceso la producción o sistema de prestación de servicio o bien entenderse como una corriente de pensamiento que impregna toda la empresa, sin embargo tanto en el ámbito general como en el sanitario, existen unos criterios erróneos acerca de la calidad y de su control que se suponen un obstáculo al entendimiento entre quienes la exigen y los que deben conseguirla.

El objetivo fundamental de la calidad, como filosofía empresarial, es satisfacer las necesidades del consumidor, aunque este es un concepto controvertido⁹.

El diccionario de la real academia de lengua española define el concepto de la calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie, esta definición muestra las dos características esenciales del término, de una parte la subjetividad de su valoración de otra su relatividad, no es una casualidad absoluta que se posee o no se posee sino un atributo relativo: se tiene más o menos calidad¹⁰.

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

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

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

⁹ JAIME VARO Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Pag 1

¹⁰ Ibid . Pag 7

¹¹ AYALA VILLEGAS S. Administración de recursos humanos. 1ra edición Pág 54

¹² AYALA VILLEGAS Op.,cit. Pág 55

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

d.1 Planeación de la calidad:

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

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

d.2 Control de la calidad:

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

Los sistemas de control de la calidad buscan:

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

d.3 Mejoramiento de la calidad¹³:

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

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

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

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

d.4 Beneficios de un sistema de administración de la calidad

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

e. Como medir la calidad.

Medir es comprender, comprender es obtener conocimiento, tener conocimiento es tener poder. Desde el principio de su existencia la peculiaridad que diferencia los humanos de los demás animales es su capacidad de observar, medir, analizar y utilizar la información para generar cambio.¹⁴

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

Para la medición de la satisfacción de los clientes existen diversos instrumentos; uno de ellos el SERVQUAL es un instrumento, en forma de

¹³ AYALA VILLEGAS S. Administración de recursos humanos. Op.,cit. Pag 56

¹⁴HARRINGTON H. James. Administración Total. Pag 27

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

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

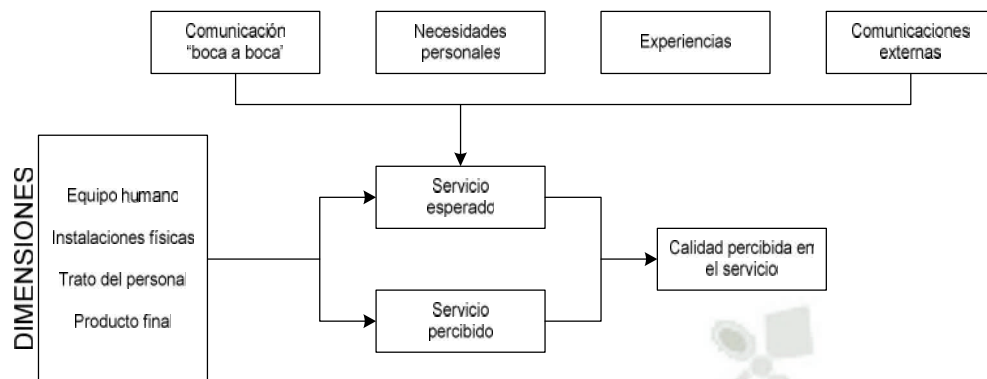
Determinando el GAP entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

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

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

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

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



f. Expectativas y percepción.

f.1 Expectativas

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

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

f.2 Percepción¹⁵

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

¹⁵OTERO, J. Economía: Liderazgo y Salud. Pag 14

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

Metodologías de la valoración de la satisfacción del cliente.

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

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



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

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

Este planteamiento permite obtener datos concernientes a percepciones y expectativas y establecer prioridades de mejora analizando las diferencias entre unas y otras, para las distintas dimensiones del servicio. De esta manera, los planes de mejora derivados de la información proveniente de la opinión de los usuarios

pueden jerarquizarse de modo que los recursos sean aplicados más eficientemente en la consecución de mejoras relevantes.

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

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

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

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

g. Mercado¹⁶

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

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

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

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

- La escasa educación de la población sobre los beneficios que respecto a la salud y estética puede ofrecerles la Estomatología.
- Los cambios en la economía mundial.
- Los altos índices de pobreza de las poblaciones de nuestra región, que han originado una disminución de la capacidad económica para acceder a un servicio profesional altamente especializado como el nuestro, disminuyendo la demanda de atención altamente calificada.
- La proliferación no planificada de Escuelas o Facultades de Estomatología, que año a año gradúan un gran número de nuevos profesionales, origina aumento de la competencia por una mayor oferta de servicios en un mercado de trabajo ya deprimido por la menor demanda existente.
- Los elevados gastos en el proceso de capacitación que debe realizar el permanente estudiante de Estomatología, tanto en su proceso de preparación a nivel de pre grado como en su continuo proceso de formación a nivel de post grado.
- Los altos costos de instalación, mantenimiento y permanente modernización del consultorio en equipos, instrumental y materiales,

derivados del avance tecnológico y científico presentes, hecho que encarece ostensiblemente los costos de los servicios.

- La demanda negativa que sufre esta profesión de parte de las personas, pues indudablemente se prefiere gastar el dinero disponible en vacaciones o viajes, antes que invertirlo en la salud bucal.
- El menor número de personas que buscan la atención privada, frente a otros estilos de oferta disponibles, provocando considerables índices de sub ocupación del profesional en su consultorio privado.
- La pobre o casi nula preparación que recibe el profesional en capacitación sobre cómo ejercer la profesión buscando una adecuada proyección social, aplicando buenas técnicas de administración de su consultorio y el generalizado desconocimiento sobre técnicas de comercialización de sus servicios (Marketing o Mercadeo).

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

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

3.2. Análisis de antecedentes investigativos

3.2.1. Locales:

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

Autor: Dr. Gallegos Sanabria, Jaime Sebastián

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

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

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

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

Ningún indicador fue calificado como insatisfactorio.

3.2.2. Nacionales:

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

Autor: Emilio Cabello, Jesús L. Chirinos.

Resumen: El objetivo fue validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa y emergencia de un hospital público. Este fue un Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo, incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cronbach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia

- b. **Título:** Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. 2012

Autor: Giancarlo Salazar Luna

Resumen: Esta investigación tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana (cuyos nombres mantendremos en reserva). La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de Octubre del año 2005.

3.2.3. Internacionales:

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

Autores: Adriana BetinPotacio; Angélica Guárdela Simancas; Antonio Díaz Caballero Farith Damián Gonzales Martínez.

Resumen: La satisfacción del usuario es un tema de debate para las instituciones de servicio de salud; en odontología es base para la recomendación del servicio profesional y posterior reingreso del paciente, el estudio fue de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple entre el 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección y teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias

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

Autores: López Garví, Antonio José; Montiel Company, José María; Almerich Silla, José Manuel.

Resumen: Para ello existen diferentes métodos, pero de entre todos ellos, preferimos la utilización de cuestionarios de satisfacción ya que presentan mayores posibilidades de análisis, especialmente desde el punto de vista de la validez y fiabilidad. De entre los cuestionarios de satisfacción en Odontología publicados hasta el momento, elegimos para nuestro estudio el "Dental Satisfaction Questionnaire" por presentar estudios adecuados de validez y

fiabilidad y por recoger la mayoría de factores descritos que influyen en la satisfacción del paciente con la asistencia dental recibida. Se pretende la validación del cuestionario de satisfacción "Dental satisfaction Questionnaire" para su utilización en España, describir la satisfacción de los individuos de nuestra muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas (edad, sexo, residencia, nivel de estudios, estado de convivencia y frecuencia de visita al dentista) y su estado bucodental medido mediante los índices CAOD, de restauración e índice peridontal comunitario. Se seleccionó una muestra consecutiva de 236 pacientes mayores de 14 años y atendidos por primera vez en la Clínica Odontológica de la Universidad de Valencia. Se eliminaron aquellos que no habían cumplimentado al menos el 75% de los ítems propuestos. Se analizó la consistencia interna, la estructura interna y la reproducibilidad de la escala.

4. HIPÓTESIS

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

Es probable que las expectativas de los pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM difieran a lo esperado en cuanto: características del equipo humano, características de las instalaciones físicas, características del trato personal. Características del producto final.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

II.- PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

Variables de investigación	Técnicas	Instrumento
Expectativas sobre el tratamiento odontológico	Cuestionario Estructurado	Formulario de preguntas

1.1. Técnica

Cuestionario estructurado

Se aplicó el formulario de preguntas a todo aquel paciente que quisiera cooperar en la investigación y acuda a la clínica de la UCSM para algún tratamiento odontológico.

El formulario está constituido por dos grupos de preguntas, en el primer grupo están considerados los aspectos de filiación del entrevistado; el segundo grupo de preguntas está enfocado en que el paciente establezca un orden según su expectativa y necesidad sobre los elementos que constituyen el servicio de odontología;

Para ello el paciente marcara enumerando según cual sea su prioridad donde:

- Prioridad (1) es lo que en primer lugar el paciente prefiere.
- Prioridad (2) la segunda opción que el paciente prefiere.
- Prioridad (3) la tercera opción que el paciente prefiere.
- Prioridad (4) la cuarta opción que el paciente prefiere.
- Prioridad (5) la quinta opción que el paciente prefiere.

1.2. Instrumento

ESTRUCTURA DEL INSTRUMENTO

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

FORMULARIO DE PREGUNTAS

Cuestionario para conocer las expectativas y necesidades que poseen los pacientes que acuden al servicio de estomatología, según la escala SERVQUAL. Lea cuidadosamente y responda a las preguntas, ello contribuirá a mejorar la atención odontológica que recibirá.

DATOS GENERALES NÚMERO DE ENCUESTA.....

EDAD:

SEXO:

_____ U

GRADO DE INSTRUCCIÓN
OCUPACIÓN: _____

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

- El equipo humano
- Las instalaciones físicas
- El trato del personal
- El producto final

Mediante el uso de números ordene los elementos que conforman cada característica del tratamiento odontológico, según la prioridad que usted tenga por ellos.

1.-Características del Equipo Humano

- 1.1 Académicas
- 1.2 Imagen
- 1.3 Puntualidad
- 1.4 Limpieza

2.-Características de las Instalaciones físicas

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

3.-Características del Trato Personal

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

4.-Características del Producto Final

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



2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

Clínica de la universidad Católica de Santa María

2.2. Ubicación temporal

Cronología: Del mes de abril del 2017 a mayo del 2017.

2.3. Unidades de estudio

a) **Opción:** Individuos

b) **Manejo metodológico:**

b.1 Identificación de los grupos

Grupo de estudio: Pacientes que acuden a la Clínica de la UCSM por tratamiento odontológico.

b.2 Control o igualación de los grupos

b.2.1) Criterios de Inclusión

Pacientes que acuden por atención odontológica a la Clínica de la UCSM.

b.2.2) Criterios de Exclusión.

Pacientes que no deseen colaborar en nuestro estudio.

b.3 Tamaño de los grupos

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z = nivel de confianza. Al 95%

p = Probabilidad a favor.

q = Probabilidad en contra.

N = Universo

e = error de estimación.

n = tamaño de la muestra

Grupo de estudio = 175

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

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Autorización del director de la Clínica de la UCSM.
- Coordinación con el director y trabajadores de las clínicas.
- Preparación de las unidades de estudio.
- Prueba piloto.

3.2. Recursos

a) Recursos Humanos

Investigador: Bachiller Pablo Macedo Choquehuanca.

Asesor: Dr. Willmer Baldarrago Salas.

b) Recursos físicos

Los ambientes de la Clínica de la UCSM.

c) Recursos económicos

El presupuesto para la investigación será subvencionado por el investigador.

4.-ESTRATEGIA PARA MANEJAR LOS RESULTADOS.

4.1. Plan de procesamiento

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

Operaciones:

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

4.2. Plan de análisis.

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

Variable	Indicadores	Tipo	Escala	Medidas estadísticas
Expectativas sobre el tratamiento odontológico	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo humano • Instalaciones físicas • Trato personal • Producto final 	Ordinal	Ordinal	Frecuencias absolutas y porcentuales

a. Metodología para Interpretar los Datos.

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

b. Formas de Interpretación.

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

c. Nivel Interpretativo.

Analítico

4.3. A nivel de Conclusiones.

Estas serán formuladas en respuesta a los objetivos e hipótesis.

4.4. A nivel de Recomendaciones.

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





PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS

TABLA N° 1

CLASIFICACIÓN POR SEXO Y EDAD DE PACIENTES QUE ACUDEN PARA
LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

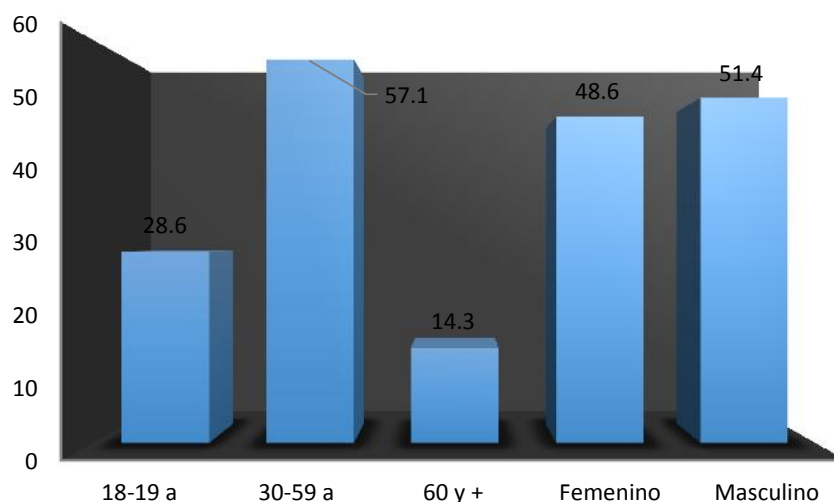
Edad	Sexo		Femenino		Masculino		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	85	48.6	90	51.4	175	100.0		
18 - 29 años	22	12.6	28	16.0	50	28.6		
30 - 59 años	56	32.0	44	25.1	100	57.1		
60 y mas años	7	4.0	18	10.3	25	14.3		

Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

- Observamos que del total de pacientes entrevistados en cuanto a las edades; 28.6% de 18-29 años de edad, 57.1% de 30-59 años de edad, 14.3% de 60 a más años de edad.
- Respecto al sexo un 48,6% fueron de sexo y un 51.4 % fueron de sexo masculino

GRÁFICO N° 1
CLASIFICACIÓN POR SEXO Y EDAD DE PACIENTES QUE ACUDEN PARA
LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 2
PRIORIDAD SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

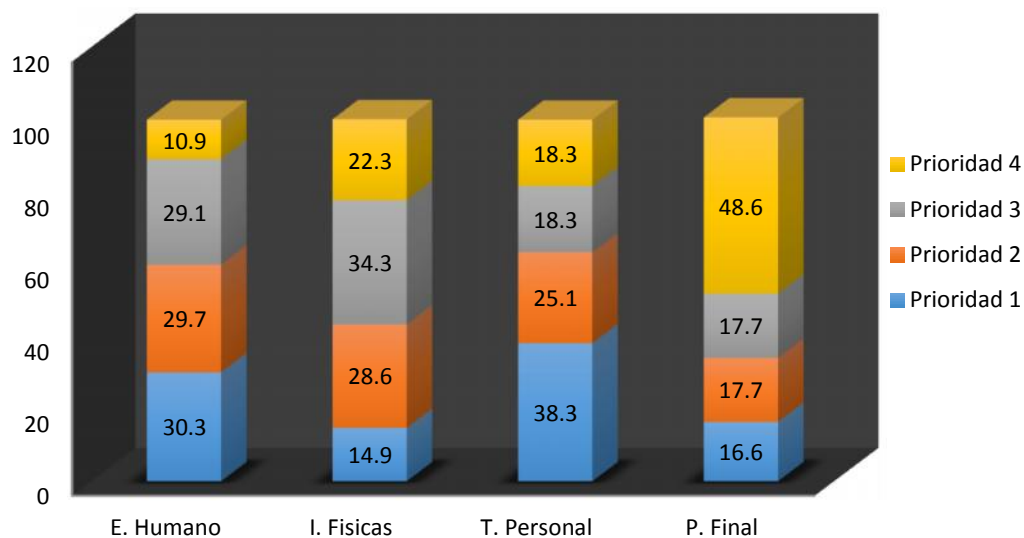
Características	Equipo Humano		Instalac Físicas		Trato Personal		Producto Final	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.6
Prioridad 1	53	30.3	26	14.9	67	38.3	29	16.6
Prioridad 2	52	29.7	50	28.6	44	25.1	31	17.7
Prioridad 3	51	29.1	60	34.3	32	18.3	31	17.7
Prioridad 4	19	10.9	39	22.3	32	18.3	85	48.6

Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

- Se aprecia en el presente cuadro que en relación al Equipo Humano, tomando en cuenta las prioridades 1 y 2 refiere un 60%,
- En cuanto a las instalaciones físicas tomando en cuantas las prioridades 1 y 2 refiere 43.5%
- En cuanto al trato del personal tomando en cuanto las prioridades 1 y 2 refiere 63,4%
- En cuanto al producto final tomando en cuenta las prioridades 1 y 2 refiere un 34,3 %

GRÁFICO Nº 2
PRIORIDAD SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA DE LA UCSCM. 2017



Fuente: Matriz de datos



TABLA Nº 3
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO EN EL
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

Características	Académicas		Imagen		Puntualidad		Limpieza	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0
Prioridad 1	62	35.4	18	10.3	37	21.1	60	34.3
Prioridad 2	36	20.6	31	17.7	58	33.1	49	28.0
Prioridad 3	41	23.4	47	26.9	54	30.9	34	19.4
Prioridad 4	36	20.6	79	45.1	26	14.9	32	18.3

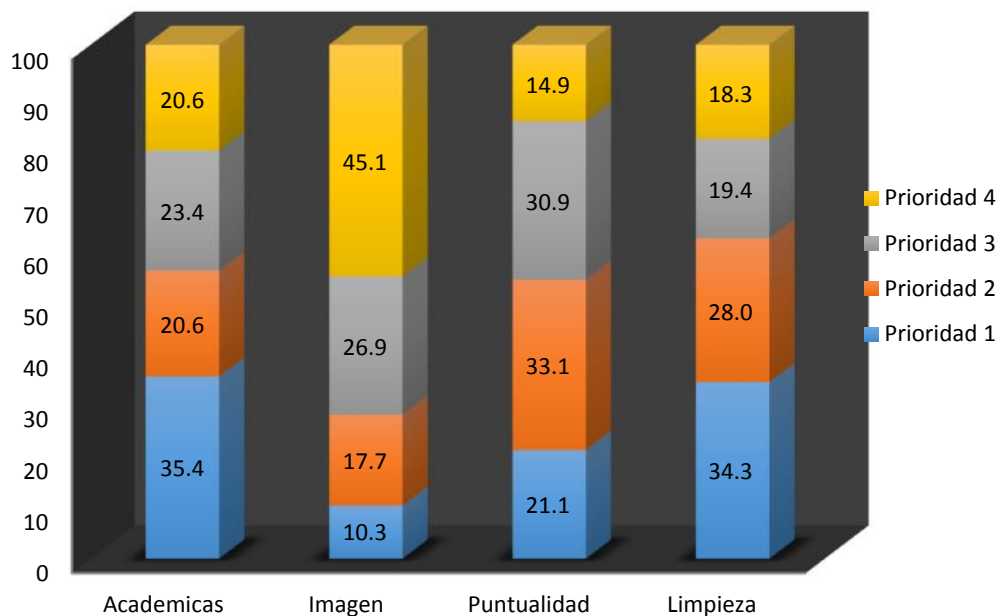
Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

Se observa que en las características del Equipo Humano:

- Respecto a lo Académico, un 56% dio como prioridad 1 y 2
- Respecto a la imagen, un 18% dio como prioridad 1 y 2.
- Respecto a la puntualidad, un 54,2% dio como prioridad 1 y 2
- Respecto a la limpieza , un 62,3% dio como prioridad 1 y 2

GRÁFICO Nº 3
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO HUMANO EN EL
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 4
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS
EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

Características	Limpieza		Tecnología		Confort		Ambientación		Acceso	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0
Prioridad 1	91	52.0	44	25.1	13	7.4	22	12.6	5	2.9
Prioridad 2	50	28.6	45	25.7	34	19.4	28	16.0	25	14.3
Prioridad 3	16	9.1	43	24.6	34	19.4	47	26.9	29	16.6
Prioridad 4	15	8.6	17	9.7	58	33.1	38	21.7	49	28.0
Prioridad 5	3	1.7	26	14.9	36	20.6	40	22.9	67	38.3

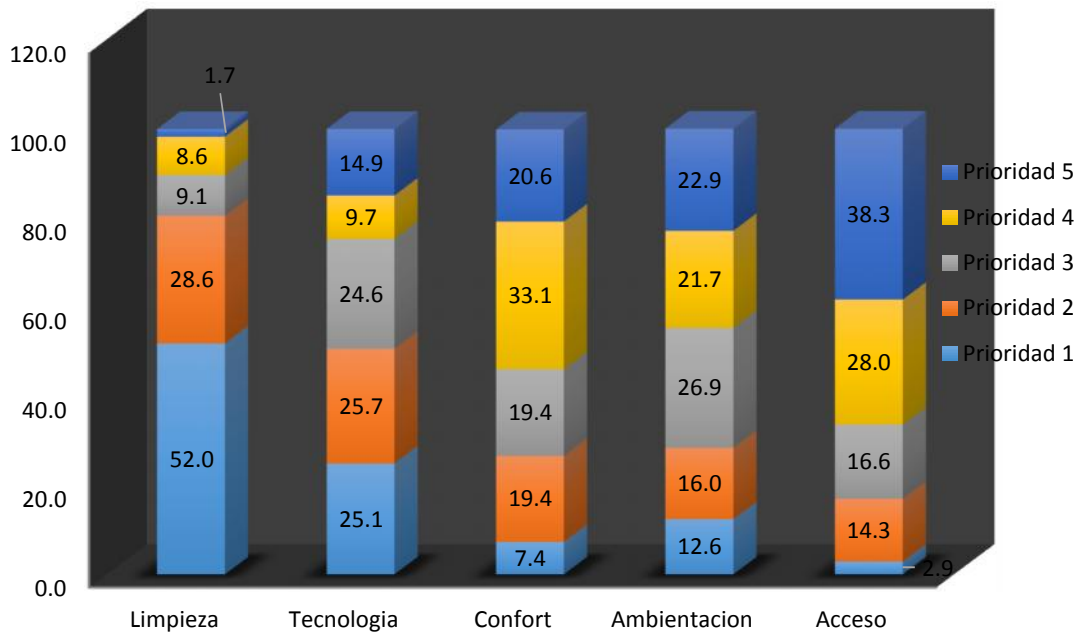
Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

Observamos en el siguiente cuadro,

- En relaciones a la limpieza el 80,6% refirió prioridad 1 y 2.
- En relación a la tecnología el 50,8% refirió prioridad 1 y 2.
- En relación al confort el 26,8% refirió prioridad 1 y 2 .
- En relación a la ambientación el 28,6% refirió prioridad 1 y 2.
- En relación al acceso el 17,2% refirió prioridad 1 y 2.

GRÁFICO N° 4
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS INSTALACIONES FÍSICAS
EN EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 5
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DEL PERSONAL EN
EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

Características	Cordialidad		Personalización		Integralidad		Información	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0
Prioridad 1	55	31.4	37	21.1	28	16.0	59	33.7
Prioridad 2	53	30.3	41	23.4	23	13.1	57	32.6
Prioridad 3	32	18.3	50	28.6	61	34.9	32	18.3
Prioridad 4	35	20.0	47	26.9	63	36.0	27	15.4

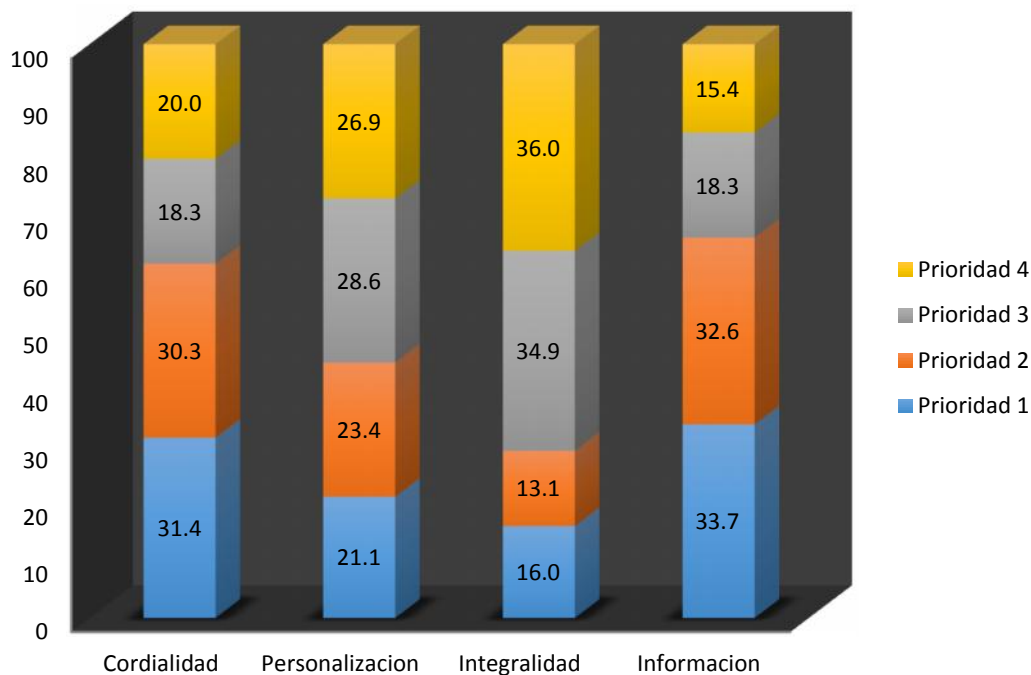
Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

Se observa que:

- Respecto a la cordialidad el 61,7% refirió como prioridad 1 y 2.
- Respecto a la personalización el 44,5% refirió prioridad 1 y 2.
- Respecto a la integralidad el 29,1% refirió prioridad 1 y 2.
- Respecto a la información el 66,3% refirió prioridad 1 y 2.

GRÁFICO Nº 5
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DEL PERSONAL EN
EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017



Fuente: Matriz de datos



TABLA N° 6
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO FINAL EN EL
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017

Características Prioridad	Garantía		Molestias		Materiales		Costos	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total	175	100.0	175	100.0	175	100.0	175	100.0
Prioridad 1	90	51.4	29	16.6	28	16.0	26	14.9
Prioridad 2	34	19.4	27	15.4	70	40.0	43	24.6
Prioridad 3	35	20.0	45	25.7	51	29.1	42	24.0
Prioridad 4	16	9.1	74	42.3	26	14.9	64	36.6

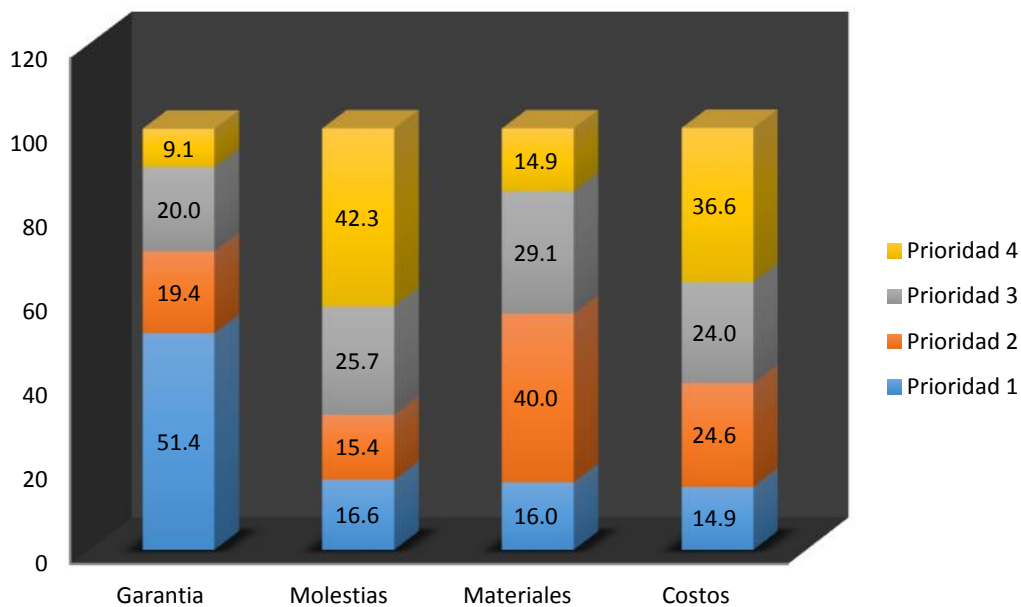
Fuente: Matriz de datos

Interpretación:

Podemos observar en el presente cuadro que:

- Respecto a la garantía, el 70,8% refirió prioridad 1 y 2.
- Respecto a las molestias, el 32% refirió prioridad 1 y 2.
- Respecto a los materiales, el 56% refirió prioridad 1 y 2.
- Respecto a los costos, el 39% refirió prioridad 1 y 2.

GRÁFICO Nº 6
PRIORIDAD DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO FINAL EN EL
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO EN PACIENTES QUE ACUDEN A LA
CLÍNICA DE LA UCSM. 2017



Fuente: Matriz de datos



DISCUSIÓN

En el presente estudio, se evaluó el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica estomatología de la UCSM. Arequipa 2017. Con el propósito de determinar las prioridades de los pacientes que acuden a la clínica de la UCSM, dado que una población en la cual no tenemos antecedentes de este tipo de investigación, así podremos tener una idea clara sobre lo que los pacientes deseen para así poder incrementar la cantidad de pacientes satisfechos .

Las expectativas que tienen los pacientes interviene mucho con la concurrencia de ellos para nuestra clínica por lo cual es imprescindible conocer sus requerimientos, saber que es lo que ellos quieren y cuáles son sus prioridades en un tratamiento de cirugía oral, para ello observamos que del total de pacientes entrevistados, entre hombres y mujeres de diferentes edades varía mucho entre sí mismos.

El enfoque que tiene el paciente que acude a la clínica de la UCSM sobre la calidad percibida coincide en cuanto a lo esperado por la variedad de respuestas de parte de ellos

Es necesario tener en cuenta el género puesto que se observó que las personas de sexo femenino varían al masculino en cuanto a sus respuestas, lo que concreta lo recopilado en la teoría.

Respecto a la investigación “satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica de una institución pública universitaria. Cartagena-Colombia. En el aspecto “producto final” coincide con nuestros resultados, y encontramos que difiere en cuanto al trato del personal donde catalogan de satisfactoria su atención y donde nuestra población procura mayor énfasis.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se determinó que en el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica de la UCSM, respecto al “EQUIPO HUMANO” predominó un mayor interés el subindicador : “Académico” resultando de la adición de las prioridades 1 y 2 un 56%.

SEGUNDA:

Se determinó que en el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica de la UCSM, respecto al “INSTALACIONES FISICAS” predominó un mayor interés el subindicador : “Limpieza” resultando de la adición de las prioridades 1 y 2 un 80,6%.

TERCERA:

Se determinó que en el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica de la UCSM, respecto al “TRATO DEL PERSONAL” predominó un mayor interés el subindicador : “Información” resultando de la adición de las prioridades 1 y 2 un 66,3%.

CUARTA:

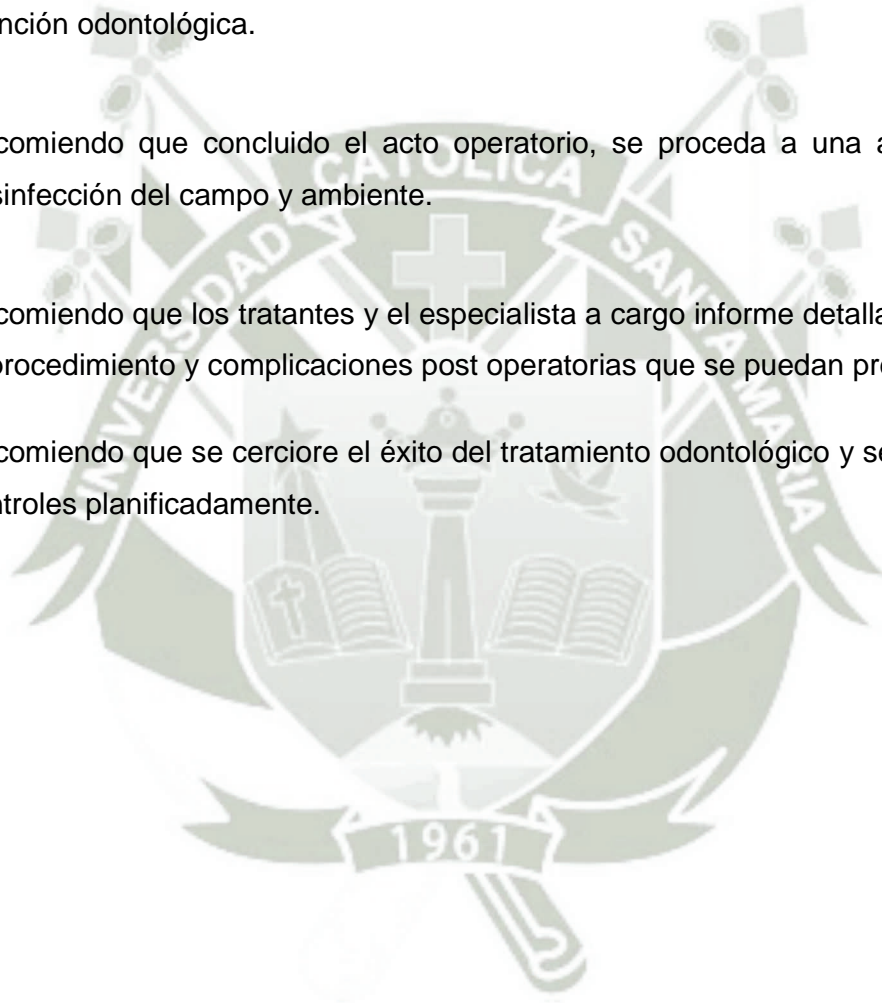
Se determinó que en el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica de la UCSM, respecto al “PRODUCTO FINAL” predominó un mayor interés el subindicador: “Garantía” resultando de la adición de las prioridades 1 y 2 un 70,8%.

QUINTA:

Se determinó que en el análisis de las expectativas sobre la atención odontológica en pacientes que acuden a la clínica estomatología de la UCSM, predominó un mayor interés en el “TRATO DEL PERSONAL” resultando de la adición de las prioridades 1 y 2 un 63,4%

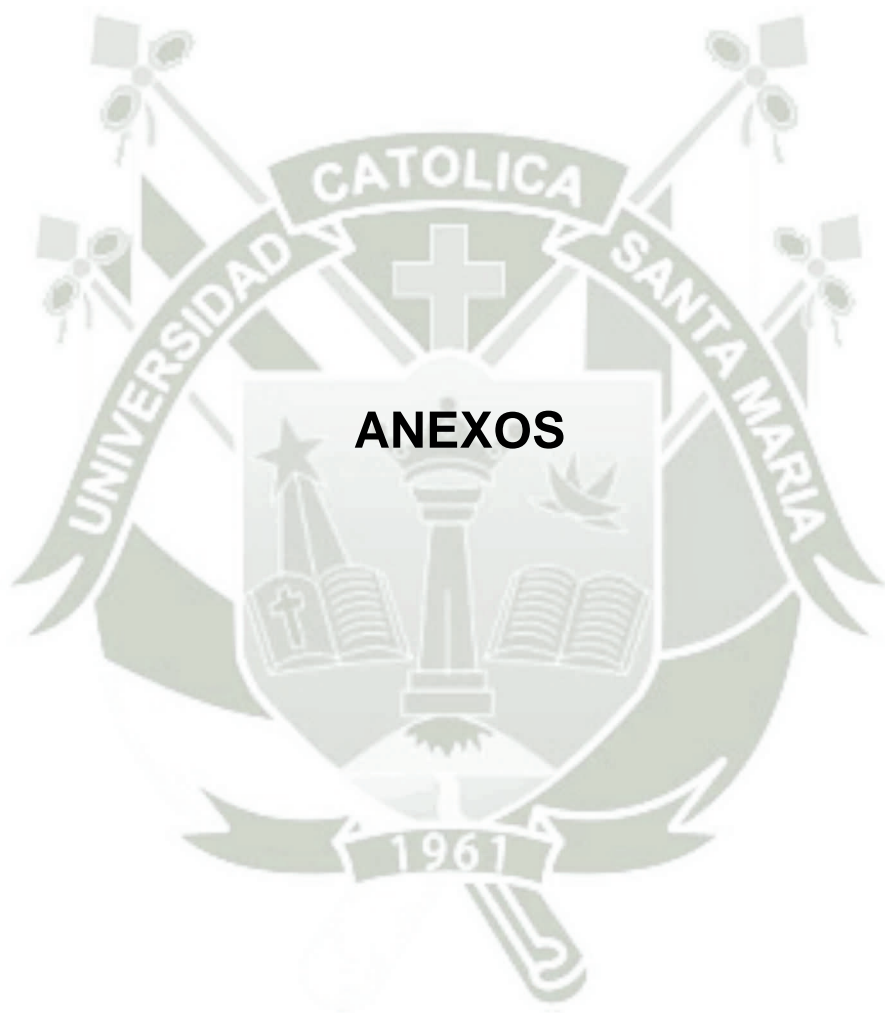
RECOMENDACIONES:

1. Recomiendo darle un mayor énfasis en el trato al paciente por parte del personal.
2. Recomiendo que se refleje mejor los conocimientos de los tratantes en la atención odontológica.
3. Recomiendo que concluido el acto operatorio, se proceda a una adecuada desinfección del campo y ambiente.
4. Recomiendo que los tratantes y el especialista a cargo informe detalladamente el procedimiento y complicaciones post operatorias que se puedan presentar,
5. Recomiendo que se cerciøre el éxito del tratamiento odontológico y se realicen controles planificadamente.



BIBLIOGRAFÍA

1. DORLAND. Diccionario Medico Ilustrado de Bolsillo McgrawHill. Pág 32
2. <http://personal.us.es/jvrios/pdf/tit-grad-odon.pdf>
3. HIDALGO A. & DEL LLANO J. Recursos humanos para la salud, suficiencia, adecuación y mejora. Barcelona. Pág 122.
4. HIDALGO A. & DEL LLANO J..Pág 321
5. EVANS J. & WILLIAM L.Administración y Control de la Calidad.. Pág 265
6. <http://www.segurosygarantias.net/Odontomarketing> Costos en Odontología, <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>
7. PONTON G. & GALAN R. Garantía de Calidad en Salud. costos en Odontología de <http://www.odontomarketing.com/articulos/costos.htm>
8. JAIME VARO Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Pag1
9. JAIME VARO Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios Pag 7
10. AYALA VILLEGAS S.Administración de recursos humanos.1ra edición Pág 54
11. AYALA VILLEGAS Administración de recursos humanos Pág 55
12. AYALA VILLEGAS S. Administración de recursos humanos. Op.,cit. Pag 56
13. HARRINGTON H. James. Administración Total. Pag 27
14. OTERO, J. Economía: Liderazgo y Salud. Pag 14
15. Gaceta dental Gaceta Dental, <http://www.gacetadental.com/noticia/11119/ACTUALIDAD/Uno-de-cada-tres-dentistas-licenciados-entre-2010-y-2012-esta-en-paro-o-no-ejerce-su-profesion-en-Espana.html>



MATRIZ DE DATOS

Columna1	Columna2	Columna3	Columna4	Columna5	Columna6	Columna7	Columna8	Columna9	Columna10	Columna11	Columna12	Columna13	Columna14	Columna15	Columna16	Columna17	Columna18	Columna19	Columna20	Columna21	Columna22	Columna23	Columna24	Columna25	Columna26	Columna27	Columna28	Columna29
MATRIZ DE DATOS																												
Orden	Edad	Sexo	G. Instruct	Equipo H.	Instalac Fisi	Trato Pers	Producto F.	Academ	Imagen	Puntu ali	Limpieza	Limpieza	Tecnog	Confort	Ambient	Acceso	Cordia li	Personalizac	Integridad	Informac	Garantia	Molestias	Material	Costos	Recom Conoc	Referenc	Recom Alumno	Otro Medio
1	48	Femenino	superior	1	2	3	4	2	4	1	3	1	5	2	3	4	2	4	1	3	3	1	2	4				X
2	57	Femenino	comerciante	3	4	1	2	1	4	3	2	1	2	3	4	5	2	4	3	1	1	3	2	4				X
3	48	Masculino	superior	2	1	3	4	2	1	4	3	2	1	3	4	5	2	4	3	1	1	4	2	3		X		
4	33	Femenino	secundaria	3	1	2	4	1	3	4	2	2	3	4	1	5	2	4	3	1	3	2	1	4				X
5	27	Masculino	estudiante	2	3	4	1	1	4	3	2	1	2	3	4	5	1	4	2	3	1	2	3	4				X
6	33	Femenino	estudiante post grado	1	4	2	3	3	2	1	4	1	4	5	2	3	3	4	2	1	1	2	3	4				x
7	33	Femenino	estudiante post grado	1	4	2	3	3	2	1	4	1	4	5	2	3	3	4	2	1	1	2	3	4				x
8	29	Masculino	estudiante	2	3	1	4	1	4	3	2	1	3	5	2	4	2	4	3	1	1	4	3	2				x
9	20	Femenino	estudiante	2	3	1	4	4	3	2	1	1	3	2	4	5	2	3	4	1	1	2	3	4	X			
10	20	Masculino	estudiante	1	4	2	3	1	4	2	3	2	1	4	3	5	2	3	4	1	1	4	2	3				X
11	69	Femenino	comerciante	3	2	1	4	3	4	1	2	2	3	4	5	1	3	1	4	2	1	3	4	2			X	
12	35	Masculino	superior	4	3	2	1	4	2	1	3	2	1	5	4	2	1	3	4	1	3	2	4				X	
13	35	Masculino	superior	4	3	2	1	4	2	1	3	2	1	5	4	2	1	3	4	1	3	2	4				X	
14	54	Masculino	superior	3	4	2	1	2	4	1	3	3	1	4	5	2	2	1	3	4	3	1	2	4	X			
15	27	Femenino	superior	2	4	3	1	1	3	2	4	2	1	3	5	4	4	2	1	3	1	3	2	4		X		
16	27	Femenino	superior	2	4	3	1	1	3	2	4	2	1	3	5	4	4	2	1	3	1	3	2	4		X		
17	22	Masculino	superior	3	1	2	4	4	1	2	3	1	2	5	3	4	1	3	4	2	1	4	2	3				X

18	59	Masc ulino	comer ciante	3	4	1	2	2	3	5	4	1	2	4	1	2	2	4	1	3	4	2	1	3	X	
19	21	Masc ulino	estudia nte	4	3	2	1	1	3	4	2	2	3	1	5	4	2	4	3	1	1	4	3	2	X	
20	21	Masc ulino	estudia nte	4	3	2	1	1	3	4	2	2	3	1	5	4	2	4	3	1	1	4	3	2	X	
21	53	Masc ulino	superi or	2	3	1	4	1	4	2	3	4	1	2	3	5	1	3	4	2	1	4	3	2	X	
22	22	Feme nino	estudia nte	2	3	1	4	4	3	2	1	1	2	5	3	4	2	3	4	1	1	4	3	2	X	
23	35	Masc ulino	emple ado	1	3	2	4	4	3	1	2	1	2	5	3	4	4	1	2	3	2	1	3	4	X	
24	35	Masc ulino	emple ado	1	3	2	4	4	3	1	2	1	2	5	3	4	4	1	2	3	2	1	3	4	X	
25	55	Feme nino	tec. En enferm eria	2	4	3	1	3	2	4	1	1	2	4	3	5	1	3	4	2	1	4	2	3	X	
26	27	Feme nino	superi or	2	4	3	1	2	4	3	1	2	1	4	5	3	3	2	1	4	3	1	2	4	X	
27	27	Feme nino	superi or	2	4	3	1	2	4	3	1	2	1	4	5	3	3	2	1	4	3	1	2	4	X	
28	40	Feme nino	ama de casa	3	4	1	2	1	2	3	4	4	5	3	1	2	3	1	2	4	4	3	2	1	X	X
29	40	Feme nino	ama de casa	3	4	1	2	1	2	3	4	4	5	3	1	2	3	1	2	4	4	3	2	1	X	X
30	48	Feme nino	estudia nte	3	1	2	4	4	3	2	1	1	3	5	2	4	2	3	1	4	2	4	1	3	X	
31	63	Feme nino	vende dora	1	3	2	4	1	4	3	1	1	4	2	3	2	1	2	3	1	4	1	3		X	
32	63	Feme nino	vende dora	1	3	2	4	1	4	3	1	1	4	2	3	2	1	2	3	1	4	1	3		X	
33	37	Feme nino	ama de casa	4	1	2	3	3	4	2	1	1	3	5	4	2	1	4	3	2	1	2	3	4	X	
34	37	Feme nino	ama de casa	4	1	2	3	3	4	2	1	1	3	5	4	2	1	4	3	2	1	2	3	4	X	
35	33	Masc ulino	policia	2	3	1	4	2	4	3	1	2	1	4	3	5	1	3	4	2	1	3	2	4	X	
36	33	Masc ulino	policia	2	3	1	4	2	4	3	1	2	1	4	3	5	1	3	4	2	1	3	2	4	X	
37	38	Masc ulino	superi or	2	1	3	4	1	4	3	2	1	3	2	5	4	1	4	3	2	1	3	2	4	X	
38	38	Masc ulino	superi or	2	1	3	4	1	4	3	2	1	3	2	5	4	1	4	3	2	1	3	2	4	X	
39	35	Feme nino	emple ado	3	2	1	4	4	2	1	3	1	3	5	2	4	1	3	4	2	1	3	4	2	X	
40	35	Feme nino	emple ado	3	2	1	4	4	2	1	3	1	3	5	2	4	1	3	4	2	1	3	4	2	X	

41	55	Masc ulino	comer ciante	2	3	4	1	4	2	3	1	2	1	3	5	4	3	2	4	1	3	1	2	4	X
42	54	Feme nino	agricult ora	3	1	4	2	1	4	2	3	3	2	1	4	5	4	1	3	2	2	1	3	4	X
43	67	Feme nino	agricult ora	1	3	4	2	1	4	2	3	1	4	2	5	3	2	1	3	4	3	1	4	2	X
44	35	Masc ulino	comer ciante	2	3	4	1	1	3	4	2	1	2	4	3	5	2	1	4	3	1	2	3	4	X
45	35	Masc ulino	comer ciante	2	3	4	1	1	3	4	2	1	2	4	3	5	2	1	4	3	1	2	3	4	X
46	32	Feme nino	secund ario	2	1	3	4	1	3	2	4	2	3	4	2	5	2	1	4	3	2	1	4	3	X
47	24	Masc ulino	estudia nte	2	4	1	3	1	3	4	2	2	1	4	5	3	2	1	3	4	2	1	3	4	X
48	24	Masc ulino	estudia nte	2	4	1	3	1	3	4	2	2	1	4	5	3	2	1	3	4	2	1	3	4	X
49	47	Feme nino	comer ciante	2	3	4	1	4	3	2	1	2	1	3	5	4	3	2	4	1	3	1	2	4	X
50	38	Feme nino	profes or	1	3	2	4	1	4	2	3	1	3	2	4	5	1	3	4	2	2	4	3	1	X
51	38	Feme nino	profes or	1	3	2	4	1	4	2	3	1	3	2	4	5	1	3	4	2	2	4	3	1	X
52	47	Masc ulino	secund ario	3	1	2	4	3	1	4	2	1	2	4	3	5	1	3	4	2	1	4	3	2	X
53	48	Feme nino	tecnico en enf,	1	2	3	4	1	4	2	3	2	1	3	4	5	1	3	4	2	2	4	3	1	X
54	40	Feme nino	ama de casa	1	2	3	4	4	3	1	2	1	5	2	3	4	3	1	4	2	3	2	1	4	X
55	40	Feme nino	ama de casa	1	2	3	4	4	3	1	2	1	5	2	3	4	3	1	4	2	3	2	1	4	X
56	20	Masc ulino	estudia nte	1	3	2	4	2	4	3	1	3	1	2	4	5	1	3	2	4	1	4	2	3	X
57	35	Masc ulino	obrero	2	3	1	4	4	1	3	2	1	2	5	3	4	3	2	4	1	1	3	2	4	X
58	35	Masc ulino	obrero	2	3	1	4	4	1	3	2	1	2	5	3	4	3	2	4	1	1	3	2	4	X
59	50	Masc ulino	limpiez a	3	2	1	4	1	3	2	4	2	1	4	5	3	4	2	3	1	1	3	4	2	X
60	59	Feme nino	ama de casa	3	1	2	4	1	3	2	4	2	3	5	1	4	4	3	1	2	1	4	2	3	X
61	45	Feme nino	docent e	1	4	2	3	1	4	3	2	3	1	4	2	5	1	4	2	3	2	3	4	1	X
62	45	Feme nino	docent e	1	4	2	3	1	4	3	2	3	1	4	2	5	1	4	2	3	2	3	4	1	X
63	32	Masc ulino	cargad or	3	1	2	4	4	2	1	3	2	3	4	1	5	2	4	3	1	2	4	3	1	X
64	22	Masc ulino	estudia nte	1	2	4	3	1	4	3	2	1	3	4	2	5	1	2	3	4	1	4	2	3	X

65	22	Masc ulino	estudia nte	1	2	4	3	1	4	3	2	1	3	4	2	5	1	2	3	4	1	4	2	3	X
66	61	Masc ulino	carpint ero	3	4	1	2	1	4	3	2	4	1	3	5	2	3	2	4	1	1	4	2	3	X
67	35	Masc ulino	profes or	1	4	3	2	2	1	4	3	1	2	5	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	X
68	35	Masc ulino	profes or	1	4	3	2	2	1	4	3	1	2	5	3	4	2	3	4	1	2	3	4	1	X
69	65	Feme nino	jubilad o	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	3	4	5	2	4	3	1	1	3	2	4	X
70	65	Feme nino	jubilad o	3	2	1	4	3	4	2	1	2	1	3	4	5	2	4	3	1	1	3	2	4	X
71	54	Feme nino	profes ora	1	2	4	3	2	3	4	1	1	3	4	2	4	1	2	4	3	1	4	2	3	X
72	35	Feme nino	tecnico en enf,	2	4	1	3	1	4	3	2	1	4	2	5	4	2	1	4	3	2	4	3	1	X
73	35	Feme nino	tecnico en enf,	2	4	1	3	1	4	3	2	1	4	2	5	4	2	1	4	3	2	4	3	1	X
74	32	Feme nino	ama de casa	2	3	1	4	4	1	2	3	4	2	5	1	3	1	4	3	2	1	4	3	2	X
75	32	Masc ulino	superi or	3	2	1	4	2	3	1	4	5	2	3	1	4	1	4	3	2	1	4	3	2	X
76	23	Feme nino	vende dora	1	4	2	3	2	4	3	1	1	2	5	4	3	3	4	1	2	1	4	3	2	X
77	23	Feme nino	vende dora	1	4	2	3	2	4	3	1	1	2	5	4	3	3	4	1	2	1	4	3	2	X
78	35	Feme nino	tec. En enferm eria	1	2	3	4	3	1	2	4	1	3	4	2	5	2	3	4	1	1	4	2	3	X
79	35	Feme nino	tec. En enferm eria	1	2	3	4	3	1	2	4	1	3	4	2	5	2	3	4	1	1	4	2	3	X
80	18	Masc ulino	estudia nte	1	2	3	4	1	4	3	2	2	1	4	3	5	2	4	1	3	2	4	3	1	X
81	35	Feme nino	ama de casa	2	1	4	3	1	4	3	2	1	2	4	5	3	3	1	4	2	1	3	4	2	X
82	35	Feme nino	ama de casa	2	1	4	3	1	4	3	2	1	2	4	5	3	3	1	4	2	1	3	4	2	X
83	53	Masc ulino	comer ciante	3	2	1	4	1	4	3	2	3	1	4	5	2	4	1	3	2	2	3	4	1	X
84	29	Feme nino	masaji sta	3	2	1	4	3	4	2	1	1	2	5	4	3	4	2	3	1	3	4	2	1	X
85	19	Feme nino	estudia nte	3	2	1	4	1	4	3	2	2	1	5	3	4	2	3	4	1	4	3	2	1	X
86	54	Masc ulino	agricult or	3	4	1	2	3	4	2	1	1	2	4	3	5	1	2	4	3	1	4	3	2	X
87	45	Feme nino	ama de casa	2	1	3	4	2	4	3	1	2	5	3	1	4	1	3	4	2	1	4	3	2	X

88	45	Femenino	ama de casa	2	1	3	4	2	4	3	1	2	5	3	1	4	1	3	4	2	1	4	3	2	X
89	50	Femenino	comerciante	3	2	1	4	1	2	3	4	3	2	5	1	4	1	2	4	3	2	3	4	1	X
90	75	Masculino	jubilado	3	2	1	4	4	2	3	1	4	1	5	2	3	2	4	3	1	4	1	2	3	X
91	20	Masculino	estudiante	3	4	1	2	2	4	3	1	2	1	3	5	4	1	3	4	2	1	4	2	3	X
92	20	Masculino	estudiante	3	4	1	2	2	4	3	1	2	1	3	5	4	1	3	4	2	1	4	2	3	X
93	32	Masculino	tecnico electricista	1	2	3	4	1	4	2	3	2	1	3	4	5	2	3	4	1	1	3	2	4	X
94	21	Masculino	estudiante	4	1	2	3	1	4	3	2	1	2	3	4	5	3	4	2	1	1	2	4	3	X
95	21	Masculino	estudiante	4	1	2	3	1	4	3	2	1	2	3	4	5	3	4	2	1	1	2	4	3	X
96	32	Femenino	pirotecnia	1	2	4	3	2	1	3	4	1	3	4	2	5	1	3	4	2	3	2	1	4	X
97	34	Masculino	comerciante	1	3	4	2	1	4	3	2	1	2	4	3	5	1	4	2	3	1	4	3	2	X
98	34	Masculino	comerciante	1	3	4	2	1	4	3	2	1	2	4	3	5	1	4	2	3	1	4	3	2	X
99	33	Femenino	asistente de lab.	2	1	3	4	1	3	2	4	1	4	2	3	5	1	2	3	4	4	1	2	3	X
##	33	Femenino	asistente de lab.	2	1	3	4	1	3	2	4	1	4	2	3	5	1	2	3	4	4	1	2	3	X
##	19	Femenino	estudiante	3	2	1	4	4	3	1	2	1	3	5	2	4	4	2	3	1	3	4	2	1	X
##	32	Femenino	comerciante	1	3	2	4	1	4	2	3	1	3	4	5	2	4	3	1	2	1	4	2	3	X
##	35	Femenino	tec. En lab.	1	3	2	4	3	4	2	1	1	3	5	4	2	3	2	4	1	1	3	2	4	X
##	35	Femenino	tec. En lab.	1	3	2	4	3	4	2	1	1	3	5	4	2	3	2	4	1	1	3	2	4	X
##	63	Masculino	mecanico	4	2	1	3	3	4	2	1	1	2	5	3	4	4	1	3	2	2	4	1	3	X
##	24	Femenino	egresada	4	2	1	3	4	3	2	1	1	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	3	2	X
##	24	Femenino	egresada	4	2	1	3	4	3	2	1	1	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	3	2	X
##	59	Femenino	vendedora	3	2	1	4	3	2	4	1	1	2	4	3	5	1	3	4	2	1	3	2	4	X
##	71	Masculino	ganadero	1	4	3	2	2	4	1	3	1	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	3	2	X
##	44	Femenino	superior	1	2	4	3	2	4	3	1	1	5	2	4	3	2	1	3	4	3	2	1	4	X

##	44	Femenino	superior	1	2	4	3	2	4	3	1	1	5	2	4	3	2	1	3	4	3	2	1	4	X
##	28	Masculino	militar	2	4	1	3	1	4	3	2	1	2	3	4	5	2	4	3	1	1	3	2	4	X
##	65	Masculino	ambulante	2	1	3	4	2	4	3	1	2	1	3	4	5	2	4	3	1	1	4	2	3	X
##	65	Masculino	ambulante	2	1	3	4	2	4	3	1	2	1	3	4	5	2	4	3	1	1	4	2	3	X
##	27	Masculino	militar	1	4	2	3	1	3	2	4	2	4	3	1	5	2	4	3	1	3	2	1	4	X
##	45	Femenino	ama de casa	2	3	4	1	3	2	4	1	4	5	2	1	3	2	1	4	3	4	2	1	3	X
##	45	Femenino	ama de casa	2	3	4	1	3	2	4	1	4	5	2	1	3	2	1	4	3	4	2	1	3	X
##	62	Masculino	jubilado	2	4	3	1	4	2	1	3	5	2	3	4	1	3	2	4	1	2	3	4	1	X
##	22	Masculino	estudiante	2	4	3	1	2	4	3	1	1	2	4	5	3	3	4	1	2	1	3	2	4	X
##	22	Masculino	estudiante	2	4	3	1	2	4	3	1	1	2	4	5	3	3	4	1	2	1	3	2	4	X
##	43	Femenino	ama de casa	3	4	2	1	2	3	1	4	1	4	5	2	3	3	4	2	1	1	2	3	4	X
##	43	Femenino	ama de casa	3	4	2	1	2	3	1	4	1	4	5	2	3	3	4	2	1	1	2	3	4	X
##	54	Masculino	albañil	1	3	4	2	1	4	3	2	4	5	3	1	2	4	3	1	2	1	3	2	4	X
##	27	Masculino	activista claro	3	2	4	1	3	2	4	1	2	4	1	5	3	4	2	3	1	2	4	1	4	X
##	41	Femenino	cocinera	2	4	3	1	2	3	1	4	1	2	4	3	5	3	2	1	4	1	2	4	3	X
##	41	Femenino	cocinera	2	4	3	1	2	3	1	4	1	2	4	3	5	3	2	1	4	1	2	4	3	X
##	65	Masculino	agricultor	3	1	4	2	4	2	3	1	1	2	3	4	5	4	2	3	1	3	2	1	4	X
##	65	Masculino	agricultor	3	1	4	2	4	2	3	1	1	2	3	4	5	4	2	3	1	3	2	1	4	X
##	58	Femenino	agricultora	1	2	3	4	2	4	3	2	4	1	5	2	3	3	4	1	2	1	3	4	2	X
##	27	Masculino	militar	2	3	1	4	4	3	1	2	4	3	2	1	5	4	1	3	2	1	4	2	3	X
##	48	Femenino	ama de casa	2	3	1	4	3	4	1	2	1	5	2	3	4	4	2	3	1	1	4	3	2	X
##	28	Femenino	maestro	4	3	2	1	4	3	2	1	1	4	2	3	5	4	1	2	3	3	4	1	2	X
##	34	Masculino	predicador	4	3	1	2	3	4	2	1	1	5	2	3	4	4	3	2	1	3	4	1	2	X

##	34	Masc ulino	predicador	4	3	1	2	3	4	2	1	1	5	2	3	4	4	3	2	1	3	4	1	2	X
##	20	Fem nino	confeccion textil	2	3	1	4	3	4	1	2	2	3	1	4	5	4	3	2	1	3	4	2	1	X
##	33	Masc ulino	compu tacion	3	2	1	4	3	4	1	2	1	3	4	5	2	2	4	3	1	4	2	1	3	X
##	33	Masc ulino	compu tacion	3	2	1	4	3	4	1	2	1	3	4	5	2	2	4	3	1	4	2	1	3	X
##	23	Fem nino	estudia nte	3	2	1	4	3	4	1	2	1	5	4	3	2	4	3	1	2	1	4	3	2	X
##	23	Fem nino	estudia nte	3	2	1	4	3	4	1	2	1	5	4	3	2	4	3	1	2	1	4	3	2	X
##	28	Fem nino	secretaria	3	2	1	4	4	3	2	1	1	5	2	3	4	1	2	4	3	3	4	2	1	X
##	30	Masc ulino	minero	3	2	1	4	3	4	2	1	1	5	2	3	4	1	2	4	3	2	4	1	3	X
##	65	Masc ulino	agricult or	2	3	1	4	4	3	1	2	1	5	2	4	3	4	1	3	2	3	4	1	2	X
##	65	Masc ulino	agricult or	2	3	1	4	4	3	1	2	1	5	2	4	3	4	1	3	2	3	4	1	2	X
##	22	Masc ulino	estudia nte	4	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	5	4	3	2	1	4	4	3	2	1	X
##	22	Masc ulino	estudia nte	4	3	1	2	3	1	2	4	2	1	3	5	4	3	2	1	4	4	3	2	1	X
##	35	Masc ulino	taxista	4	3	1	2	3	2	4	1	3	4	2	5	1	2	4	1	3	1	4	3	2	X
##	35	Masc ulino	taxista	4	3	1	2	3	2	4	1	3	4	2	5	1	2	4	1	3	1	4	3	2	X
##	42	Masc ulino	electricista	1	4	3	2	3	4	2	1	1	2	3	4	5	1	4	3	2	2	1	3	4	X
##	42	Masc ulino	electricista	1	4	3	2	3	4	2	1	1	2	3	4	5	1	4	3	2	2	1	3	4	X
##	30	Fem nino	costurera	1	3	2	4	3	1	2	4	2	3	1	5	4	4	2	3	1	2	3	1	4	X
##	68	Fem nino	jubilada	4	1	2	3	2	4	1	3	1	4	2	3	5	4	1	3	2	3	1	4	2	X
##	44	Masc ulino	obrero	1	3	2	4	2	1	3	4	2	3	1	4	5	1	4	3	2	2	4	3	1	X
##	44	Masc ulino	obrero	1	3	2	4	2	1	3	4	2	3	1	4	5	1	4	3	2	2	4	3	1	X
##	63	Masc ulino	comerciante	4	3	1	2	4	3	2	1	2	3	4	5	1	2	1	3	4	4	3	1	2	X
##	63	Masc ulino	comerciante	4	3	1	2	4	3	2	1	2	3	4	5	1	2	1	3	4	4	3	1	2	X
##	68	Masc ulino	ambulante	1	2	4	3	3	2	1	4	1	2	4	3	5	4	1	2	3	2	3	1	4	X
##	68	Masc ulino	ambulante	1	2	4	3	3	2	1	4	1	2	4	3	5	4	1	2	3	2	3	1	4	X
##	24	Fem nino	egresada	2	3	4	1	3	2	4	1	3	4	5	1	2	3	4	1	2	1	3	2	4	X

##	24	Femenino	egresada	2	3	4	1	3	2	4	1	3	4	5	1	2	3	4	1	2	1	3	2	4	X	
##	45	Masculino	taxista	1	3	2	4	1	2	3	4	3	1	4	2	5	3	2	1	4	4	1	2	3		X
##	22	Femenino	estudiante	2	4	1	2	2	3	1	4	1	5	4	3	2	2	1	3	4	3	1	2	4		X
##	22	Femenino	estudiante	2	4	1	2	2	3	1	4	1	5	4	3	2	2	1	3	4	3	1	2	4		X
##	67	Masculino	jubilado	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	5	1	4	3	2	1	4	2	1	4	3		X
##	67	Masculino	jubilado	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	5	1	4	3	2	1	4	2	1	4	3		X
##	21	Masculino	policia	2	3	4	1	1	4	2	3	1	3	4	5	2	1	4	2	3	1	2	3	4		X
##	21	Masculino	policia	2	3	4	1	1	4	2	3	1	3	4	5	2	1	4	2	3	1	2	3	4		X
##	69	Masculino	contador	1	3	4	2	1	2	4	3	4	3	1	5	2	2	1	4	3	1	4	2	3	X	
##	38	Masculino	chofer	3	4	1	2	1	3	4	2	2	5	1	3	4	1	3	2	4	1	4	2	3		X
##	38	Masculino	chofer	3	4	1	2	1	3	4	2	2	5	1	3	4	1	3	2	4	1	4	2	3		X
##	45	Femenino	estilista	1	2	4	3	2	1	3	4	3	1	2	4	5	1	3	2	4	1	3	2	4		X
##	23	Masculino	estudiante	1	3	2	4	4	2	1	3	2	3	1	5	4	2	1	3	4	3	1	4	2		X
##	23	Masculino	estudiante	1	3	2	4	4	2	1	3	2	3	1	5	4	2	1	3	4	3	1	4	2		X
##	30	Masculino	profesor de ed. Fisica	1	3	2	4	3	4	2	1	3	1	4	2	5	4	2	3	1	3	1	2	4		X
##	50	Femenino	secundaria	4	2	1	3	4	3	2	1	1	5	4	2	3	1	3	4	2	1	4	3	2	X	
##	59	Femenino	secretaria	3	2	1	4	3	2	4	1	1	2	4	3	5	1	3	4	2	1	3	2	4		X