



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

CALIDAD PERCIBIDA Y FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS DEL
APODERADO DEL PACIENTE ODONTOPEDIÁTRICO ATENDIDO
EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA PEDIÁTRICA I DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, LIMA 2018 - I

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA

PRESENTADO POR:

BACHILLER: CAYCHO MEDINA, ROBERT ARTURO

ASESOR: C.D. ESP. ECHEVERRI JUNCA, LUZ HELENA

LIMA - PERÚ

2018

A Dios por todas las bendiciones que recibo en mí día a día.
A mis Padres por su apoyo incondicional para culminar mis estudios de pregrado.
A mi Esposa Katherin Ojeda Chávez por su apoyo moral y su apoyo incondicional.

A Dios, por darme la fuerza para poder alcanzar todas mis metas trazadas hasta el momento. A mi asesora de tesis, la magister especialista Luz Helena Echeverri Junca, por su esfuerzo y dedicación, quien compartió sus conocimientos, su experiencia y su paciencia para poder culminar el presente trabajo de investigación. A todos mis compañeros y amigos, que de una manera u otra facilitaron la información requerida para la ejecución del presente trabajo de investigación.

Reconocimiento

A la Universidad Alas Peruanas por brindarme la oportunidad de poder desarrollar capacidades y competencias para la obtención del presente grado académico.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar cuál es la relación entre el nivel calidad percibida y los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I e semestre 2018 – I. El estudio fue no experimental, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los apoderados de los pacientes odontopediátricos que recibieron atención en la clínica durante el semestre 2018 -1. La muestra estuvo conformada por 100 apoderados mayores de 18 años. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento SERVQHOS MODIFICADO, el cual es un instrumento tipo encuesta validado. Los resultados encontrados fueron que el sexo masculino es quien percibe la calidad del servicio como buena (10%) a diferencia del sexo femenino que lo percibe como regular (55%), con respecto a la edad por rangos los que perciben la calidad del servicio como regular son los grupos de 31 a 40 años (20%) y buena el grupo de 41 a 50 años (10%). En cuanto a la variable factores sociodemográficos en su dimensión zona de residencia, los de Lima Sur son los que más perciben la calidad como regular (31%), mientras los de Lima Centro son los que más perciben la calidad del servicio como buena (13%). En cuanto a la dimensión ocupación son las amas de casa quienes más perciben la calidad de servicio como regular (24%) al igual que los trabajadores independientes (23%), son los desempleados los que en su mayoría califican la calidad del servicio como malo (6%). En la dimensión grado de instrucción es la educación secundaria que califica la calidad de servicio con porcentajes de regular en un 41% y buena en un 15%, mientras que el grupo de estudios superiores califica la atención como buena (9%). Como conclusión se determinó que los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas si influyen y son los factores: edad, zona de residencia y el grado de instrucción, los que más influyen en la percepción de la calidad.

Palabras clave: calidad, percepción, apoderado.

ABSTRACT

The objective of the present study was to determine the relationship between the perceived quality level and the sociodemographic factors of the attorney of the pediatric dental patient attended at the Pediatric Stomatology Clinic I in the 2018 - I semester. The study was non-experimental, cross-sectional correlation. The population was confirmed by all the representatives of the odontopedic patients who received attention in the clinic during the semester 2018 -1. The sample consisted of 100 attorneys over the age of 18. For data collection, the MODIFIED SERVQHOS instrument was used, which was a validated survey type instrument. The results found were that the male sex is the one who perceives the quality of the service as good (10%), unlike the female sex that perceives it as regular (55%), with respect to age by ranges, those who perceive the quality of the service as regular are the groups of 31 to 40 years (20%) and good the group of 41 to 50 years (10%). Regarding the variable sociodemographic factors in their area of residence, those from Lima Sur are the ones that perceive quality the most as regular (31%), while those from Lima Centro are those that perceive the quality of the service as being the best (13 %). Regarding the occupation dimension, it is the housewives who most perceive the quality of service as regular (24%) as well as the independent workers (23%), it is the unemployed who mostly qualify the quality of the service as bad (6%) In the dimension of educational level is the secondary education that qualifies the quality of service with percentages of regular in 41% and good in 15%, while the group of higher studies qualifies the attention as good (9%). In conclusion it was determined that the sociodemographic factors of the attorney of the odontopediatric patient attended in the Pediatric Stomatological Clinic I of the Alas Peruanas University do influence and are the factors: age, area of residence and the degree of instruction, those that most influence the perception of quality.

Keywords: quality, perception, proxy.

ÍNDICE	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RECONOCIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1,1 Descripción de la realidad problemática	10
1.2 Formulación del problema	13
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.4 Justificación de la investigación	14
1.4.1 Importancia de la investigación	15
1.4.2 Viabilidad de la investigación	15
1.5 Limitaciones del estudio	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	34
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	
3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional	35

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	37
4.1 Diseño metodológico	37
4.2 Diseño muestral	38
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.4 Técnicas de procesamiento de la información	41
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	41
4.6 Aspectos éticos contemplados	42
CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	43
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos	43
5.2 Análisis de correlación	48
5.3 Comprobación de hipótesis	53
5.4 Discusión	54
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	60
FUENTES DE INVESTIGACIÓN	61
ANEXOS	65
Anexo N° 1: Carta de presentación	
Anexo N° 2: Constancia de desarrollo de la investigación	
Anexo N° 3: Consentimiento informado	
Anexo N° 4: Instrumento de recolección de datos	
Anexo N° 5: Matriz de Consistencia	
Anexo N° 6: Fotografías	

INTRODUCCIÓN

En el Perú se está dando una serie de reformas económicas que están influenciando de manera directa a la oferta y la demanda de todos los servicios de salud, siendo el servicio de Odontología alcanzado por todos estos cambios. Los avances tecnológicos han contribuido con la mejora de la calidad en la atención odontológica. Poder evaluar la calidad de la atención odontológica desde el sentir de la persona que recibe el servicio es cada vez más necesario. Una vez obtenido la información sobre la perceptiva en que ve el usuario el servicio otorgado podremos realizar las mejoras en los campos en el cual el usuario siente que no se le brinda una buena atención odontológica. Asimismo los usuarios han cambiado su manera de buscar un servicio odontológico, siendo ellos mismo los que están al tanto de sus tratamientos y posibles costos, debido a la masiva información de diferentes centros odontológicos y información encontrada en la web, la cual pone a la mano de los usuarios el poder de elegir el tipo de tratamiento y quien será el profesional que lo atiende y pueda cumplir con sus expectativas.

Actualmente ofrecer un servicio odontológico de calidad nos ubica dentro de una red competitiva, la cual siempre debemos mantener para poder llegar un centro odontológico o clínica odontológica con éxito. La Clínica Integral pediátrica de la Universidad Alas Peruanas, forma dentro de sus instalaciones profesionales competentes, los cuales desarrollan sus habilidades y conocimientos con los diversos tratamientos que se ofrecen en la Clínica, asimismo no es suficiente ofrecer un buen servicio, sino que estos servicios de calidad deben ser percibidos por los usuarios, es por ello que realizar mediciones periódicas de los niveles de calidad es de suma importancia para mantener el prestigio de nuestra Clínica y así poder situarnos por encima de las demás clínicas odontológicas de otras instituciones, es por ello que es necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad todos las personas que ofrecen el servicio de salud no solo deben cubrir de manera profesional el tratamiento más adecuado para el problema del paciente, además se deben preocupar por cómo percibe el paciente el servicio que se le está brindando para que este pueda sentir que ha recibido un servicio de calidad que abarca aspectos objetivos y subjetivos del mismo.

La oferta y demanda de servicios odontológicos en el Perú está en crecimiento debido a las diferentes opciones que tienen los pacientes de elegir al profesional y al establecimiento que pueda cubrir con sus expectativas. Adicional a este crecimiento sostenido en los servicios odontológicos, está el acceso a toda la información de los tratamientos y los procedimientos que cada vez está a mayor alcance de la población. La cual puede conocer a través de muchas páginas de internet o por parte de las clínicas privadas que utilizan grandes estrategias publicitarias con el fin de captar pacientes haciéndoles sentir que pueden encontrar un buen servicio a bajo costo.

En el Perú la calidad ha adquirido un papel importante y todas las instituciones que prestan servicios de salud están cada vez más preocupados por dar un servicio de calidad que debe ser sentido por la persona que acude a dicho establecimiento. El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú (MINSA) sabe que la calidad es un principio básico de la atención de salud, afirmando que la calidad en la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se da a los pacientes que desean sentir un elevado grado de satisfacción con el servicio brindado por el establecimiento de salud.¹

Las Políticas nacionales de calidad de atención en salud deben cumplirse obligatoriamente en todos los niveles tanto como nacional, regional y local, y a su vez deben ser cumplidas por las instituciones que dan atención de salud

pública, privada y mixta en todo el país. Todos los pacientes deben sentir una igualdad en la atención, esta debe ir de la mano de acciones que puedan lograr hacer sentir al paciente que está recibiendo una atención de calidad, esto lo podríamos resumir con una frase que sería : “derecho a la salud con calidad”, y así lo dice el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que nos dice que el derecho a la salud de los pacientes engloba cuatro que son: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad, estos elementos siempre estarán relacionados para llegar al fin que es la calidad.²

Poder conocer el grado de satisfacción del paciente después de recibir un tratamiento odontológico es posible gracias a indicadores de calidad, una vez recolectado los datos necesarios se procesa y se obtiene un resultado el cual deberá darnos la perceptiva sobre la atención que recibió el paciente, esta información es de suma importancia porque un grado bajo de satisfacción en los pacientes hará que la afluencia a nuestro centro de salud o consultorio sea cada vez menor y por el contrario si la percepción del paciente con respecto al servicio que se le brinda es de buena calidad nuestro éxito como profesional de salud estará garantizado.

El desafío que se presenta en la actualidad al sector salud es de alcanzar mejores niveles de calidad de los servicios. Estas mejoras se deben percibir de manera objetiva y subjetiva por el paciente o por el apoderado, para de esta manera conocer si vamos por el camino correcto en las prestaciones de servicios de salud con calidad y esto será posible conocer gracias a instrumentos para medir el nivel de calidad que estamos ofreciendo a nuestros usuarios.

La calidad es un factor fundamental en el posicionamiento y el grado de competitividad que podría tener una clínica o consultorio odontológico. Ofrecer un servicio de calidad nos brinda una mejor imagen de la organización de nuestro centro de trabajo, además como profesional hace sentir al paciente que tenemos un óptimo nivel profesional, generando un grado de confianza y prestigio en el lugar donde nosotros podamos brindar nuestros servicios odontológicos.

En la última década se vienen desarrollando diferentes estrategias para brindar mayor servicios de calidad en el sector salud, En la Escuela Profesional de Estomatología específicamente en la Clínica Estomatológica Pediátrica I se brinda diferentes servicios odontológicos a pacientes menores de edad que acuden en compañía de sus apoderados, los cuales deben llevarse no solo una correcta información y tratamiento que se le realizó al menor si no a su vez también sentir que nuestra clínica odontopediátrica brinda servicios de calidad y así aumentar el prestigio de nuestra Universidad, de esta manera conocer los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad nos ayudará a entender y controlar nuestras debilidades y reforzar lo positivo de nuestros niveles de calidad.

Resulta importante considerar la percepción de calidad y la satisfacción del paciente que acude a las clínica de formación odontológica, con el propósito de tener un control y una evaluación de los servicios para poder identificar fortalezas y la necesidad de implementar cambios que nos otorguen los mejores resultados que beneficien a los pacientes y mejoraren la situación socio - competitivo en que se encuentra la clínica con respecto a clínicas de otras universidades que prestan similar atención. De esta manera asegurar la continuidad en las citas de los pacientes evitando la deserción de los mismos complicando así la resolución de los cuadros clínicos.³

Es por ello que los servicios odontológicos que brinda nuestra Clínica Estomatológica Pediátrica I necesita una evaluación permanente, para que los pacientes sigan asistiendo a sus citas programadas y pueda haber éxito clínico que favorecerá no solo al paciente, sino al prestigio de nuestra clínica. Para ello debemos ir registrando los datos sobre la satisfacción del apoderado y así poder conocer en qué grado de calidad nos encontramos y cuál será el futuro profesional de los egresados de la Clínica Estomatológica Pediátrica I.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal:

¿Cuál es la relación entre el nivel calidad percibida y los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos que más influyen en la calidad percibida del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?

- ¿Cuáles son los factores de la calidad objetiva que más intervienen en la percepción del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?

- ¿Cuáles son los factores de la calidad subjetiva que más intervienen en la percepción del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?

1.3 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el nivel calidad percibida y los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – I

1.3.1 Objetivos específicos

- Determinar los factores sociodemográficos que más influyen en la calidad percibida del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – I

- Identificar cuáles son los factores de la calidad objetiva que más intervienen en el apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – I

- Identificar cuáles son los factores de la calidad subjetiva que más intervienen en el apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – I

1.4 Justificación de la investigación

En las últimas décadas los servicios de salud tienen como finalidad ofrecer un tratamiento oportuno y a su vez que sea de calidad para los pacientes. Poder ofrecer un servicio de calidad y así lograr la satisfacción de los pacientes es un factor de muy importante. Las escuelas y facultades de odontología tienen la obligación de brindar instalaciones donde se pueda efectuar los tratamientos requeridos por los pacientes y a su vez forman dentro de sus instalaciones a profesionales que sean capaces de brindar un servicio odontológico de calidad.

Nuestra clínica pediátrica ofrece a sus pacientes servicios odontológicos accesibles y económicos. Poder medir el nivel de calidad que brinda nuestra clínica nos proporcionará la información real de como los apoderados de los pacientes pediátricos perciben los servicios brindados, a su vez en esta presente investigación queremos determinar cuáles son los factores sociodemográficos que más influyen en esta percepción de la calidad del apoderado del paciente odontopediátrico.

De no haber realizado la presente investigación las autoridades de la clínica Estomatológica Pediátrica de la Universidad Alas Peruanas no tendrían una información que refleje el sentir de los apoderados de los pacientes pediátricos, y no tomarían las medidas correctivas en los campos donde la percepción de la calidad es baja, es por ello que se justifica la realización de la investigación debido a los aportes que realizará en beneficio de autoridades, alumnos y usuarios.

1.4.1 Importancia de la investigación

Conocer cuál es la percepción de los apoderados de los pacientes odontopediátrico con respecto al servicio odontológico que ofrecemos en las Clínicas Estomatológicas Pediátricas de nuestra Universidad, nos dará una medición tentativa de cómo estamos desarrollando nuestra formación como futuros cirujanos dentistas. Esta información obtenida será de importancia para las autoridades de la Universidad, los cuales tomaran medidas correctivas si se necesitara o de lo contrario se fortalecería lo positivo, asimismo es de importancia para los alumnos de la clínica conocer cómo percibe el apoderado el servicio brindado y poder mejorar cada día. Por último el presente trabajo de investigación es de importancia para toda la comunidad científica debido a que podrá ser utilizado y comparado con otras futuras investigaciones con el fin de seguir aportando a la mejora del servicio odontológico.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El presente trabajo de investigación es viable ya que se cuenta con el respaldo teórico presente en información de fuentes primarias como artículos y proyectos de tesis recopilados de fuentes confiables, además se cuenta con el presupuesto para poder realizar las encuestas y la población de estudio aceptara participar de forma voluntaria del presente trabajo de investigación, la presente investigación cuenta con la autorización necesaria para la recolección de datos, estos datos fueron recolectados por un instrumento validado el cual nos da la confianza de poder obtener resultados confiables.

1.5 Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se presentaron al investigador fueron que solo se analizaron los factores sociodemográficos como: sexo , edad , lugar de residencia , grado de instrucción y ocupación dejando fuera del estudio otros factores como capacidad adquisitiva, números de hijos , tipo de vivienda y otros factores que no se incluyeron en la presente investigación, debido a que no se encuentra un instrumento validado que pueda medir todos los factores sociodemográficos de nuestra población de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

Tintaya Z. (2017) realizó un estudio en Puno cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de la Clínica de Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. La población estuvo constituida por 268 pacientes que acuden a la Clínica Odontológica a los que se les aplicó la encuesta servqhos modificado. La metodología fue observacional, transversal y relacional. Los resultados encontrados en el estudio fueron que los factores sociodemográficos que influyen en la percepción de la calidad de los pacientes son el lugar de procedencia, el grado de instrucción y la edad. El nivel de calidad de encontrados para la calidad objetiva y subjetiva fue de regular.³

Chávez C. (2016) realizó un estudio en Lima cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres. El estudio fue descriptivo de corte transversal. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, que recibieron un tratamiento de endodoncia. Para la recolección de datos se utilizó uso de la encuesta Servqual y normas del Minsa. Los resultados fueron según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Minsa, en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud.⁴

Siaden Q. (2016) realizó un estudio en el Lima cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Hospital San Juan de Lurigancho. La población del estudio estuvo conformada por 100 pacientes que acudieron en el turno tarde a la consulta externa de medicina general del Hospital. Se realizó un estudio descriptivo de campo y de corte transversal, el cual se elaboró a través del diagnóstico de la situación actual utilizando la técnica de la encuesta

Servqual; se obtuvo un puntaje de 4, que en la escala de Likert tiene una valoración de regular en la dimensión de responsabilidad y en las demás, un puntaje de 5 para la valoración buena. Los resultados encontrados fueron que el 60% de los pacientes opinan que la falta de medicamentos y de materiales influye sobre la calidad de atención, los resultados finales nos indican que los usuarios del servicio de medicina consideran que reciben una buena atención.⁵

Majual W. (2016) realizó una investigación en Chiclayo cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. La población de estudio estuvo formada por 139 padres que visitaron la Clínica Estomatológica. El estudio fue prospectivo y observacional. Los resultados fueron que el nivel de satisfacción de la dimensión profesional y humana se encontró en un nivel muy alto ya que el 51% de padres estuvieron muy satisfechos, 47% satisfecho y un 2% regularmente satisfechos. El nivel de satisfacción según la dimensión entorno mostró a un 44% de padres de familia muy satisfechos, otro 52% satisfechos y un 4% regularmente satisfechos. En general, la evaluación del nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán permitió demostrar una alta satisfacción ya que solo un 1% de todos los encuestados indicaron estar muy insatisfechos.⁶

Chirinos W. (2016) realizó un estudio en Lima cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad de atención y salud bucal en niños menores de 6 años en el Centro Materno Infantil Rímac. El estudio fue de tipo correlacional, transversal y no experimental. La muestra fue probabilística y la población estuvo conformada por 77 madres que acuden al Centro Materno Infantil Rímac 2016 para su atención, a quienes se les aplicó de manera anónima dos cuestionarios. El Instrumento de recolección de datos fueron 2, el primer cuestionario fue sobre la calidad de la atención y constaba de 22 preguntas referente a las percepciones de las atenciones recibidas según el instrumento SERVPERF modificado. El segundo cuestionario sobre la salud bucal, constaba de 32 preguntas para evaluar la salud bucal del niño menor de 6 años. Los resultados obtenidos fueron

que existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de atención y la salud bucal en niños menores de 6 años de ellos, se tiene al 57.14% de los encuestados manifiestan que la calidad de atención es buena por lo que el nivel de la salud bucal es buena, así mismo el 35.06% de los encuestados manifestaron que el nivel de la calidad de atención es buena por lo que el nivel de la salud bucal es regular en niños menores de 6 años en el Centro Materno Infantil Rímac.⁷

Camba L. (2014) realizó un estudio en Chimbote cuyo objetivo fue determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El Progreso”. La Investigación fue descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, la población estuvo compuesta de 142 usuarios del servicio, los resultados totales fueron 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Este estudio estuvo dividido en 5 dimensiones cuyos resultados individuales fueron: dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.⁸

Sarco N. (2012) realizó un estudio en Lima cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de la atención percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica de la Universidad Privada Norbert Wiener. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los apoderados o responsables de los pacientes odontopediátricos que recibieron atención en el segundo semestre del año 2012. La muestra del estudio estuvo integrada por 102 responsables mayores de 18 años, que fueron elegidos de la Clínica del Niño I y II, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple. Para la recolección de los datos se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de calidad fue bueno en 64 %, regular en 34 % y, en un pequeño porcentaje de 2 %, mala. También se determinó que las dimensiones

pertenecientes a la calidad objetiva influyen negativamente en la calidad percibida. El factor sociodemográfico que intervino en el nivel de calidad percibida fue el grado de instrucción.⁹

Antecedentes internacionales

Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. (2016) realizaron un estudio en Colombia cuyo objetivo fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria en Cartagena. El estudio fue corte transversal y la población estuvo conformada por 277 pacientes. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada auto suministrado que contenía variables sociodemográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. Los Resultados fueron que más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años (de: 12,48); 99,3% (ic 95%: 98,2-100) de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% (ic 95%: 96,1 99,5) percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas.¹⁰

Viteri B. (2015) realizó un estudio en Ecuador cuyo objetivo de la investigación fue determinar la calidad de la atención odontológica percibida por el usuario externo de la Unidad Académica Odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo. La población estuvo conformada por 172 usuarios que asistieron a la unidad académica odontológica, los cuales llenaron una encuesta de satisfacción realizada por el Ministerio de Salud Pública. El tipo de investigación fue explicativa, transversal y cuantitativa. Como resultado se obtuvo que la calidad de atención odontológica, fue óptima, ya que los usuarios atendidos se encontraron satisfechos en un 75% del total de 172 usuarios atendidos durante el período valorado.¹¹

Guerra J. (2015) realizó un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años en la Clínica Integral de Odontología. La población estuvo conformada por 75 pacientes entre 25 y 45 años, que asistieron a la clínica integral de odontología de la universidad. El tipo de estudio fue de tipo transversa. Los resultados fueron que el nivel de la percepción de la calidad del servicio de odontología es bueno, dentro de los factores de calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención odontológica se observó que el tiempo de espera fue el ítem de mayor inconformidad.¹²

Coyago J. (2014) realizó un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida en la atención odontológica, de acuerdo al grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. La población estuvo compuesta de 70 usuarios que asistieron a la clínica integral de odontología. El estudio fue de tipo transversal y descriptivo, para la recolección de datos se utilizó la encuesta SERVQUAL, se presentan 5 alternativas de respuesta: muy malo, malo, regular, bueno y excelente. Los resultados fueron que no hay diferencia significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios de acuerdo al género, edad, número de citas y semestre del operador, en cuanto a las dimensiones de estructura y procesos, se establece un valor de 76 y 82% respectivamente, considerándose la percepción de calidad como muy buena.¹³

Jara A. (2014) realizó un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en la clínica de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. La población muestra de estudio fueron 100 pacientes que acudieron a la clínica dental. El estudio fue experimental. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta adaptada al área odontológica para medir la calidad del servicio la clínica, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción, los resultados fueron que la dimensión de aspectos tangibles y la de empatía obtuvieron los puntajes más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.¹⁴

López J, Sánchez S, Rodríguez L, Velásquez A, López M, Martínez C, Agudelo A. (2013) realizaron un estudio en Colombia cuyo objetivo fue explorar los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. El estudio fue exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica. La población estuvo compuesta de 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Los resultados fueron que el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.¹⁵

Araya C. (2011) realizó un estudio en Chile cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención odontológica pública, en centros de salud familiar de atención primaria urbana, el presente trabajo de investigación fue una investigación observacional, transversal y descriptiva. Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. La herramienta de recolección de datos fue la escala SERVPERF, validada en las empresas privadas de servicio y basada sólo en las percepciones como una forma de evaluar la calidad. Los resultados mostraron la valoración más baja para la folletería y recetarios. El criterio empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos. En las personas con discapacidad, los resultados mostraron mayor deficiencia en la atención. Al comparar la atención de las personas no discapacitadas con personas discapacitadas, todos los promedios de personas discapacitadas fueron inferiores.¹⁶

Ayala D. (2014) realizó un estudio en Ecuador cuyo objetivo fue determinar la percepción que el paciente tiene acerca del servicio y atención odontológica, que se le brinda en la Clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad Estatal de Guayaquil. La población estuvo compuesta de 50 encuestados que asistieron a la clínica. Las personas encuestadas fueron los

pacientes atendidos en la clínica de internado. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario basado en el modelo de Donabedian. Los resultados encontrados fueron que el 52% de los encuestados respondieron que los materiales y equipos utilizados durante su atención en la clínica fueron suficientes. El 54% respondieron que están de acuerdo que la clínica dispone de agua segura y tiene disposición apropiada de servicios higiénicos. Del total de las personas encuestadas el 44% están de acuerdo que los precios se acomodan a su economía. El 50% de los encuestados dicen que están de acuerdo que el personal de la clínica se preocupa por orientarlo, aconsejarlo y/o estimularlo a que se preocupe en el cuidado de su salud. El total de las personas encuestadas el 52% respondió que están de acuerdo con el servicio prestado y trato recibido.¹⁷

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad

Se define como calidad a la propiedad o conjunto de propiedades que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a otras que también pertenecen a su misma especie o condición.³

Para llegar a una definición y juntar los criterios de calidad se forma la International Organization for Standardization, que ha definido la calidad como la totalidad de características de una entidad que le da la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.⁴

La calidad se entiende como todas las características o atributos más sobresalientes que tiene una cosa y que la diferencia de las demás, y posee un mayor valor o aprecio para los individuos.⁷

El concepto de calidad consta en exceder la mayoría de necesidades y expectativas que tienen los clientes en toda la vida útil de un producto.⁹

Calidad vendría a ser el nivel de excelencia que la empresa espera alcanzar y su vez busca la forma para lograrlo y satisfacer a su clientela.¹¹

La calidad vendría a ser el pedestal del éxito que alcanza toda institución; consiste en hacer las cosas bien, para que de esta manera el cliente opine igual y se sienta satisfecho. Por eso, la calidad es la capacidad de un servicio para tener influencia en la sensación de satisfacción de los usuarios.¹³

La palabra "calidad" proviene del latín del "Qualitatem" que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.¹⁴

La calidad vendría a ser un factor muy determinante en el posicionamiento y además nos brindaría alto grado de competitividad.¹⁵

2.2.2 Evolución de la calidad

La extensa literatura registrada en los últimos años sobre la calidad, nos puede hacer sentir que es un concepto nuevo. Pero por el contrario, se sabe que desde sus orígenes, el ser humano siempre intentó corregir y mejorar todas las actividades que realizaba, y estas podrían ser deportivas, sociales, económicas, etc. Es su espíritu de superación, que estando unido a la satisfacción que reporta, lo que conduce a conductas que tienden a evitar los errores y a perfeccionar lo que anteriormente se podía dar por bueno.⁹

En los tiempos de los reyes y faraones se medía la calidad, y era el Código de Hammurabi (1752 a. C.) que era aplicado para esto, como un ejemplo de este código que señalaba: que si un albañil construye una casa, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando al dueño, el albañil será condenado a muerte por no haber realizado un trabajo de calidad.¹⁸

En la edad media se dio por identificar a los productos con una marca, lo que genero creciente interés de que la marca una buena reputación. En el siglo XIX, comienza a desarrollarse el control de la calidad de los productos. Durante la segunda guerra mundial la gran producción en masas da origen al aseguramiento de la calidad, para esto se utilizaron implementos estadísticos

como el muestreo y las gráficas de control. El cliente en los años 90 sólo quiere pagar por lo que tiene valor para él o lo que considera como importante.¹⁹

2.2.3 La calidad en Servicios de salud

La calidad de atención para los servicios de salud en la actualidad viene adquiriendo una mayor importancia y esto es debido a la libertad de los usuarios para poder opinar acerca de los servicios de salud que están recibiendo. Todo esto está condicionado por los retos que tienen las diferentes instituciones de salud y además por la creciente presión social que está determinada por la toma de conciencia de una sociedad que cada día es más informada de sus derechos en el campo de la salud.⁵

La calidad que se brinda en los servicios de salud va a depender mucho del uso eficiente y a su vez oportuno de todos los recursos con los que se tienen para devolver y mejorar la salud de los pacientes.⁷

A comienzos de los años ochenta, la calidad presente en los servicios de salud adquiere una gran relevancia en el mundo. Este acelerado crecimiento del interés de la calidad en salud se ha dado de muchas maneras. Un factor involucrado que se ha observado es la gran participación de la usuarios que exige una mejor calidad en los servicio de salud.⁹

La calidad en los servicios de salud depende siempre del juicio que realiza el paciente, este podría ser un juicio del producto adquirido o también del servicio, y se creara según las características del producto y también de la urgencia de poseerlo.¹¹

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben tener un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, minimizar los riesgos para el paciente y un alto nivel de satisfacción para el usuario.¹²

Las instituciones que forman profesionales de la salud, otorgan servicios a la comunidad en forma diferente a las demás instituciones de salud, es por ello que

la calidad y la satisfacción del usuario dependen mucho de las condiciones relacionadas con el talento humano que involucra docentes y estudiantes y a su vez a los recursos físicos disponibles, como también de las experiencias subjetivas que tiene el paciente, que pueden ser positivas o negativas.¹⁵

La calidad en los servicios de salud puede definirse como el grado en que todos los medios más deseables se emplean para alcanzar las mayores mejoras en el campo de la salud. Como la mayoría de consecuencias de la atención se observan en un futuro, lo que se juzga son todas expectativas de resultado que se podrían dar en la atención del paciente.¹⁷

2.2.4 Procesos de formación de la política pública en calidad en salud en el Perú

En el Perú recién en los años 1995-2000 se da como visión y objetivo “Un sector salud con equidad, eficiencia y calidad”. Esta visión desea “reestructurar el sector salud en función de una mayor accesibilidad, competitividad y calidad en la atención de salud”. MINSA conforma del Sistema de Acreditación de Hospitales el año 1996. Después los Lineamientos de Política Sectorial 2002-2012 realizan un gran avance al definir como uno de los principios de la política de salud la “calidad de la atención como derecho de todo ciudadano”. A finales del año 2001 comienza la formación de la política pública de calidad en salud, con la publicación del Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en MINSA, aprobada por R.M. N° 768-2001-SA/DM. En el 2002 elaboraron del Plan Nacional Concertado de Salud aprobado el 2007 donde se da énfasis en la calidad de la atención de salud a través de su Quinto Lineamiento titulado: “Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad”.²

2.2.5 Situación de la Calidad en Salud en el Perú

A pesar de los esfuerzos realizados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud, el nivel de calidad no es satisfactorio. La población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados anualmente por la Universidad de Lima donde se

evidencia un bajo nivel en la percepción de calidad, esto se da en los hospitales del MINSA y en los de EsSalud. Esta situación de bajos niveles de calidad se puede deber a la insuficiente voluntad política que presentan las Autoridad Sanitaria que están a cargo de las instituciones de salud en el Perú.²

2.2.6 Calidad en odontología

El concepto de calidad en atención odontológica tenemos consta de cinco elementos fundamentales que son: la excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud del paciente.³

La calidad en odontología cada vez abarca mucho más interés en instituciones tanto públicas como privadas. Existen determinantes de la calidad que se dirigen hacia los usuarios para poder darles nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Teniendo en cuenta que la calidad no es un producto físico, sino que es intangible y que está basada en interacciones humanas y que nos dejan sensaciones que pueden ser agradables o desagradables y que se quedaran como sensaciones de satisfacción o insatisfacción del paciente.⁴

Se puede definir calidad en odontología como la total de rasgos y características del servicio odontológico, que tiene las competencias adecuadas para cumplir con los requerimientos de los pacientes y de esta manera satisfacerlos. Cuando se refiere a calidad en odontología, abarca asuntos multifactoriales y, además, que un principio fundamental de la calidad es crear y distribuir bienes que serían los productos y servicios pero de una manera eficiente.⁹

Para brindar un servicio de calidad, no solo debemos tener una buena tecnología sino también poder ofrecer un trato, así como precios accesibles, rapidez en la atención, solución de problemas del paciente, una adecuada capacidad técnica y ética del profesional; la suma de todos estos factores y otros más que intervengan en un servicio odontológico de calidad.¹³

Cuando se logra la satisfacción del paciente después de una atención odontológica, este tendrá un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del profesional y será muy cooperador, y esto se debe a que crea un lazo de confianza en el criterio y actividad del odontólogo. El profesional que genera esta respuesta socio emotivo con el paciente se beneficia al tener el compromiso del paciente para cumplir con las indicaciones del tratamiento escogido.¹⁷

2.2.7 Estándares de Calidad

Un estándar representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y posible de alcanzar, a su vez , la comprobación de ese logro debe ser demostrada por la institución que piensa haber obtenido el nivel deseado de desempeño, ante lo cual es necesario que se cree un sistema explícito para verificar y calificar el grado del logro que ha alcanzado. El objetivo de los estándares de calidad es brindar seguridad a los usuarios que acuden a los servicios de salud, para de esta manera asegurar su bienestar.¹

2.2.8 Medición de la Calidad en salud

Para medir la calidad de la atención es importante, tener en cuenta los atributos que caracterizan una buena atención de la salud, estos son: oportunidad, eficacia, integralidad, accesibilidad, seguridad, respeto al usuario, trabajo en equipo y participación social.¹

El paciente al cual se le brinda un servicio, no sólo evalúa la calidad el servicio que se le ofrece o el resultado final, sino a su vez evalúan la manera en que está fue brindado el servicio .La calidad de los servicios consta estas dos partes, los consumidores esperan y reciben de una empresa lo que conocemos como expectativas y percepciones.¹⁴

En la medición de los servicios ofrecidos en la salud pública, es muy necesario medir diferentes ámbitos que forman parte de la calidad, tales como la satisfacción, accesibilidad, eficacia, efectividad, equidad y competencia. El desarrollo de cuestionarios validados y su correcta aplicación es uno de los métodos más eficaces para poder medir los niveles de satisfacción del paciente

o apoderado, respetando las sensibilidades o emociones que pueden dejar escondidos o sobredimensionados algún indicador de la calidad.¹⁶

La calidad en todos los ámbitos y sobre todo en salud debe ser registrada y evaluada cada vez más con estándares internacionales. Los criterios e indicadores deben responder a las expectativas de los organismos internacionales que aseguren un servicio óptimo de calidad a los usuarios.¹⁸

2.2.9 Instrumentos para la Medición de la calidad de servicio

SERVQUAL emplea la escala a partir de las percepciones y expectativas y SERVPERF emplea únicamente las percepciones.⁹

SERVQUAL creado por Parasuraman, Zethaml y Berry, tiene como propósito de evaluación de la calidad de los servicios contemplando cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera obtener del servicio al que acude con lo recibe del servicio otorgado por el centro de salud.

SERVQHOS, combina expectativas y percepciones a fin de obtener su valoración de la calidad con un número de ítems reducido comparado con el modelo SERVQUAL.²³

2.2.10 Percepción de la calidad de la atención de los servicios

La percepción es un proceso cognitivo que va interpretar de una manera directa la realidad. Esta interpretación se dará en base a los sentidos y a la intervención de factores internos, después se generarán respuestas mentales o imágenes que corresponden a objetos sensibles. La percepción es una imagen mental que se va a formar con ayuda de la experiencia y necesidades del usuario.³

La percepción y expectativas de un servicio se van modificando con el paso del tiempo, por eso es necesario saber reconocer las nuevas tendencias, necesidades e intereses de los usuarios, y esto se da con el propósito de identificar las debilidades que se puedan presentan en el proceso y establecer estrategias que permitan satisfacer al usuario⁴

La calidad que se ofrece por un servicio de salud no siempre es percibida por la persona que requiere el servicio. Es muy importante cambiar las estrategias cuando el nivel de insatisfacción supera el 20%, para poder tener una ventaja competitiva el nivel de insatisfacción debe ser inferior al 6 %.¹¹

Para poder entender el concepto de percepción es necesario poder entender la definición de lo que es la sensación. Cuando nos referimos a la sensación nos referimos a la impresión agrupada por los sentidos y que es enviada hacia la mente por medio de nuestro sistema nervioso, podemos citar un ejemplo que sería tocar un cubo de hielo que produce una sensación de frío. La sensación también se define como la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo que se dio. La interpretación de sensaciones también está en la percepción, lo que le proporciona un significado y también organización.¹³

2.2.11 Satisfacción como Indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios de odontología

La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida. La satisfacción del usuario es la evaluación que realiza el paciente acerca de la calidad de la atención que le ofrecieron y está dada por la percepción que el mismo paciente haga del servicio y esto dependerá de cómo satisficieron sus expectativas.³

La satisfacción vendría a ser un indicador del éxito final de un servicio en cualquier centro de salud, este indicador será utilizado usualmente como un índice de un buen nivel de la calidad de un servicio prestado, tiene mucha importancia ya que deriva de la percepción que se forma por una apreciación de carácter subjetivo.⁶

Las expectativas que presentan los pacientes con respecto al servicio de salud otorgado, así como la satisfacción, son condiciones de carácter multifactorial que están a cargo del profesional que brinda el servicio y de las condiciones de la institución de salud en general a las cuales asisten los pacientes.¹⁵

Podríamos definir la calidad en los servicios de odontología como el total de rasgos y características de un servicio odontológico, que tienen ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los usuarios.¹⁷

La dificultad para poder generalizar en conjunto de todas las dimensiones de calidad del servicio ofrecido que se obtienen en los trabajos teóricos y también empíricos que se le realizan, nos muestran la necesidad de proponer nuevas investigaciones que puedan combinar las metodologías cualitativas y cuantitativas.²⁶

2.2.11.1 Niveles de Satisfacción

Los pacientes pueden experimentar unos de los 3 niveles de satisfacción que puede ser: Insatisfacción y se puede dar cuando el desempeño percibido del servicio o del producto no alcanza las expectativas que tenía el paciente, por otro lado podría sentir satisfacción si el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del paciente o por ultimo podría sentir complacencia cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del paciente.¹¹

En la actualidad brindarle una completa "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para tener un lugar en la "mente" de los clientes y así afianzarnos en el mercado, la satisfacción de cada usuario ha pasado la mercadotecnia para introducirse como uno de los principales objetivos de instituciones exitosas.¹³

2.2.12 Instrumento de medición SERVQHOS modificado

El instrumento Servqhos gira entorno a dos dimensiones o factores:

Calidad subjetiva. Presenta 10 ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, aspectos que son totalmente subjetivos, difíciles de ser comprobados y que se basan en la opinión del usuario atendido.

Calidad objetiva. Presenta 9 ítems referentes a aspectos más tangibles de la estancia hospitalaria, susceptibles de ser comprobados, como el estado de

limpieza de las instalaciones, la uniformidad del personal, la puntualidad de consultas o la información que se facilita al paciente o a sus familiares.⁹

La escala SERVQHOS ha sido diseñada como un modelo para evaluar la calidad de los servicios de atención hospitalaria que combina en la misma escala expectativas y percepciones del paciente que recibió el servicio.²³

SERVQHOS MODIFICADO, este cuestionario ha demostrado tener una alta consistencia interna, además posee una buena capacidad predictiva y, especialmente, tiene una correcta estructura factorial. Todos los datos obtenidos se alinean a que las dimensiones giren en torno a un factor general de la calidad percibida en la atención del servicio odontológico y que quizás se pueda identificar un segundo factor que cierra los aspectos más formales de la atención. La nueva escala de respuesta está hecha de tal modo que una mayor puntuación obtenida corresponde con un mayor nivel de la calidad percibida, lo que hace más fácil su entendimiento. Esto es a diferencia de las puntuaciones del instrumento SERVQUAL. Con estos lineamientos se logra que la escala de respuesta sea más fácil y comprensible para los usuarios, superando las dificultades de la escala original de las expectativas y percepciones de los pacientes.²⁵

Para evaluar la calidad se puede hacer desde varias perspectivas como: calidad percibida, expectativas del usuario y la calidad del profesional.²⁷

2.2.13 Factores sociodemográficos que influye en la calidad percibida.

La demografía es el estudio de poblaciones humanas en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo, raza, ocupación, entre otros.³

La satisfacción de la calidad de atención depende de las características de los pacientes, varía con la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico.²² Tenemos algunos factores que influyen en la satisfacción del paciente, las cuales están relacionadas con la percepción de la atención y las variables independientes, hablamos de los factores sociodemográficos, estos factores no

influyen individualmente, sino que los factores sociodemográficos influyen muchas veces de manera combinada en la percepción del paciente..²⁴

Ocupación: Es la actividad productiva o responsabilidad que realiza una persona dentro del ámbito familiar o social en el que se desarrolla.³

Lugar de residencia: Es el medio natural, en el cual el individuo está establecido y realiza sus actividades familiares o sociales.²¹

Para el presente estudio se agruparon los distritos de la siguiente manera:
Lima Sur: distritos de Chorrillos, Lurín, Pachacamac, Pucusana, Punta Hermosa, Punta Negra, San Juan de Miraflores, Villa El Salvador y Villa María del Triunfo.

Lima Norte: distritos de Ancón, Carabaylo, Comas, Independencia, Los Olivos, Puente Piedra, San Martín de Porres y Santa Rosa.

Lima Este: distritos de Ate, Chaclacayo, Cieneguilla, El Agustino, La Molina, Lurigancho, San Juan de Lurigancho y Santa Anita.

Lima Centro: distritos de Barranco, Breña, Jesús María, La Victoria, Lima, Lince, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago de Surco y Surquillo.

Callao: distritos de Bellavista, Carmen de la Legua, La Punta y Ventanilla.²⁹

Grado de instrucción: Es el nivel de estudio sistemático escolarizado y constituye el último grado cursado y aprobado por la persona.²¹
Primaria (1º a 6º años), Secundaria (1º a 5 to. Año), Estudios superiores.²²

Edad.- La OMS, clasifica la edad adulta de la siguiente manera: Adulto Joven: de 18 a 29 años. Adulto: de 30 a 59 años. Adulto Mayor: de 60 años a más.²²

Sexo: diferencia física y biológica entre el varón y la mujer.²³

2.3 Definición de términos básicos

- Calidad de atención: Corresponde a la interpretación por parte del paciente que acude al centro de salud con respecto al servicio que se le brinda.³

- Tiempo de espera: Promedio de minutos que pasan antes de que el usuario sea atendido por un operador.⁴
- Apoderado del paciente odontopediátrico: Persona mayor de edad que es responsable del paciente odontopediátrico.⁹
- Satisfacción. Es la aceptación de un servicio que cubre sus expectativas de atención.⁹
- Calidad en salud. La calidad en salud es la propiedad de la atención médica que consiste en entregar los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente.²⁵

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada

H₁: Existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos.

H₀: No existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos.

3.2 Variables, dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional

Variable: Calidad percibida

Variable: Factores Sociodemográficos

Definición conceptual

Calidad percibida. Es una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general de la atención brindada Para obtener el resultado de calidad percibida se incluyen dos factores:

Calidad objetiva: Es una visión interna de la calidad, propia de cada individuo, cuyo objetivo básico es la eficiencia que puede percibir los usuarios.
Calidad subjetiva. Se enfoca en la perspectiva del consumidor, es la visión externa del servicio o el establecimiento.⁵

Factores sociodemográficos: Son aquellos factores relativos y propios de cada persona, entre ellos consideramos para el presente estudio: sexo, edad, ocupación, distrito de procedencia y grado de instrucción.⁹

Definición Operacional:

Operalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categoría o valor
Calidad Percibida	Calidad Objetiva	Servqhos modificado	Cualitativa Ordinal	Mala (9 a 20 puntos) Regular (21 a 32 puntos) Buena (33 a 45 puntos) (ítems 1,2,3,5,6,7,8,10,19)
	Calidad Subjetiva	Servqhos modificado	Cuantitativa Ordinal	Mala (9 a 44 puntos) Regular (45 a 70 puntos) Buena (71 a 95 puntos) (ítems 4,9,11,12,13.14.15.16.17.18)
Factores Socio- demográficos	Sexo	Características fenotípicas, genero	Nominal	Masculino Femenino
	Edad	Números de años cumplidos por grupos etarios	Intervalo	20-30 años 31-40 años 41-50 años 51 a mas

	Zona de residencia	Sitio donde está ubicado el domicilio del encuestado	Nominal	Distrito donde Vive
	Grado de instrucción	nivel de estudio sistemático escolarizado y constituye el último grado cursado y aprobado por la persona	Nominal	Primaria Secundaria Estudios superiores
	Ocupación	Actividad que realiza el encuestado en los últimos treinta días	Nominal	Ama de casa Estudiante Empleado estatal Empleado independiente Desempleado Jubilado

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El presente estudio es no experimental, correlacional de corte transversal.

No experimental: Se estudió las variables tal y como se presentaron en su contexto natural o la realidad es decir sin manipular variables.

Correlacional: Nos permitió evidenciar la relación que existe entre la calidad percibida y los factores Sociodemográficos del Apoderado del paciente odontopediátrico.

Transversal: Porque se recolectaron los datos en un solo momento.⁹

4.2 Diseño muestral

Población:

Todos los apoderados mayores de edad de los pacientes odontopediátricos atendidos en la clínica estomatológica pediátrica I, en el periodo abril – julio del año 2018. Cada sección consta de 32 alumnos, para la presente investigación incluimos a las 4 secciones que suman 128 operadores, los cuales atienden como mínimo 1 paciente por turno los que nos daría 128 apoderados.

Tamaño de muestra:

Para la aplicación del instrumento SERVQHOS modificado se tuvo en cuenta una población total de 100 apoderados de los pacientes odontopediátricos atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas. Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra del número de apoderados de los pacientes odontopediátricos atendidos durante el período abril – julio del año 2018 se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N = total de la población = 128

Z_a = 1.96 al cuadrado (seguridad del 95%)

p = proporción esperada (5%)

q = probabilidad de fracaso 1-p (1-0,05= 0.95)

d = precisión (Error máximo permitido, 5%).

$$n = \frac{128 \times 1.96^2 \times 0,05 \times 1-p (1-0,05= 0.95)}{0,05^2 \times (128 - 1) + 1.96^2 \times 0,05 \times 1-p (1-0,05= 0.95)} = 97$$

Según la formula utilizando el método probabilístico nuestro tamaño de muestra es de 96 apoderados, para la presente investigación se decidió contar con 100 apoderados a los que se les aplicó el instrumento de recolección de datos.

Técnicas de muestreo:

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de recolección no probabilística.

Criterios de inclusión

- Apoderados mayores de 18 años, acreditados con su DNI.
- Apoderados de los pacientes odontopediátricos que acudan regularmente a atenciones en la clínica odontopediátrica.
- Apoderados de los pacientes odontopediátricos que accedan voluntariamente a participar en el presente estudio.

Criterios de exclusión

- Apoderado de los pacientes odontopediátricos que ya hayan participado en otra encuesta de calidad.

4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se realizó un cronograma para realizar la recolección de datos. Se solicitó el permiso correspondiente a la directora de la Escuela Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas, asimismo se procedió a realizar los permisos para poder ejecutar el presente trabajo de investigación a la directora de la clínica estomatológica y a su vez a la coordinadora del curso de la Clínica Estomatológica Odontopediátrica I. Una vez obtenido los permisos (ver anexo 1) se procedió a recolectar los datos, estos datos fueron recogidos en 3 ambientes de espera que presenta la Clínica Estomatológica Pediátrica I. Primero el investigador se identificó y manifestó el objetivo del trabajo de investigación y se solicitó la participación voluntaria a los apoderados de los pacientes odontopediátricos que se encontraban en la sala de espera principal manifestándoles que la encuesta no le generaría perjuicio ni costo a su persona y se les aseguro la confidencialidad de la información y se solicitó a los participantes que firmen el consentimiento informado (Ver anexo 3), la misma información se brindó a los apoderados de los pacientes odontopediátricos que se encontraban en la sala de espera externa y en la sala de espera del módulo 3 y 4. El instrumento se aplicó en un tiempo necesario 10 a 15 minutos a todos los apoderados que no tengan más de 2 asistencias a la clínica para no modificar la percepción que tengan del servicio brindado. El investigador estuvo presente por si se presentaba alguna duda durante el llenado del cuestionario. Luego que las encuestas fueron llenadas se revisaron y procesaron para el correspondiente análisis de resultados, para la recolección de datos se utilizó encuesta SERVQHOS modificada y validada. El instrumento que se utilizó para este presente trabajo de investigación fue validado por Rodríguez M. en año 2012 en su estudio “factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, este instrumento fue validado, donde la confiabilidad se

determinó a través del uso del alfa de Cronbach, con un valor de 0,94. Este resultado indica que la confiabilidad es excelente, así como la validez de cada ítem que lo compone.²⁵

El instrumento tiene 4 partes diferenciadas:

- La primera parte describe los objetivos y la importancia de la información solicitada al usuario. Establece aspectos éticos como el permiso y el consentimiento para su aplicación y determina que la información será manejada de forma anónima y confidencial.²⁵

- La segunda parte recoge características socio-demográficas y culturales (edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, distrito de procedencia).²⁵

- La tercera parte contiene 19 ítems: 9 de los ítems evalúan la calidad objetiva (ítems 1,2,3,5,6,7,8,10,19) y 10 ítems evalúan la calidad subjetiva (ítems 4,9,11,12,13,14,15,16,17,18). Todos estos ítems se evalúan mediante una escala de Lickert.

Para la presente investigación el indicador “mucho peor de lo que esperaba” tiene un puntaje de 1, “peor de lo que esperaba” un puntaje de 2, “como me lo esperaba” un puntaje de 3, “mejor de lo que me esperaba” un puntaje de 4 y “mucho mejor de lo que me esperaba” un puntaje de 5.

Para la evaluación de la calidad objetiva y subjetiva como mala, regular y buena se tomó las siguientes indicaciones:

Calidad Objetiva: consta de 9 ítems, el valor mínimo es de 9 puntos y el máximo de 45 quedando de esta manera los rangos:

Mala = 9 a 20 puntos

Regular = 21 a 32 puntos

Buena = 33 a 45 puntos

Calidad Subjetiva: consta de 10 ítems, el valor mínimo es de 10 puntos y el máximo de 50 quedando de esta manera los rangos:

Mala = 10 a 23 puntos

Regular = 24 a 37 puntos

Buena = 38 a 50 puntos

Total de la Calidad Percibida: consta de 9 ítems, el valor mínimo es de 9 puntos y el máximo de 45 quedando de esta manera los rangos:

Mala = 19 a 44 puntos

Regular = 45 a 70 puntos

Buena = 71 a 95 puntos ²⁵

- La cuarta y última parte es una encuesta adicional que indaga sobre la satisfacción global del usuario y aspectos relacionados con la misma. Existe además un espacio en blanco adicional en el cual el usuario puede escribir sugerencias que tenga para el mejoramiento de la calidad de la atención. ²⁵ (Anexo 4). Para el presente estudio solo se utilizó las 3 primeras partes del instrumento debido a que la última parte no forma parte de los objetivos de la investigación.

4.4 Técnicas procesamiento de la información

Obtenidos los datos, se realizó el análisis de los resultados mediante estadística descriptiva, dándonos frecuencias y porcentajes. Luego, se realizó la significancia estadística, para ello se empleó el programa estadístico SPSS versión 25, el cual permitió obtener tablas y gráficos de las variables.

4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Las técnicas estadísticas fueron el análisis descriptivo, a través de medidas de resumen como frecuencias simples y porcentajes, presente tanto en tablas simples como en bivariadas, además de rangos promedios, además del análisis bivariado, para estudiar la relación entre los niveles de calidad y los factores sociodemográficos.

4.6 Aspectos éticos

Se aplicaron los principios de ética y bioética que se manifestó por el respeto a los apoderados de los pacientes odontopediátrico, se realizó un consentimiento informado y la participación fue de forma voluntaria, no se causó perjuicios de carácter físico, social, moral ni económico hacia los participantes del estudio; a su vez el instrumento de recolección de datos se diseñó para ocultar la identidad de los participantes y solo tuvieron acceso a la información los investigadores. Se respetaron los derechos de autor de los textos utilizados en la investigación.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó en 100 apoderados de pacientes odontopediátricos que asistieron a la Clínica Estomatológica Odontopediátrica de la Universidad Alas Peruanas durante el periodo 2018-1, a quienes se les aplicó la encuesta SERVQHOS modificada y validada. A continuación se presentan los resultados de la investigación:

5.1 Análisis descriptivo

5.1.1 Descripción sociodemográfica de la muestr

Tabla N° 1
Descripción sociodemográfica de los apoderados

	Frecuencia	Porcentaje
Distribución Sociodemográfica		
Edad por rangos		
20 a 30 años	13	13,0
31 a 40 años	29	29,0
41 a 50 años	30	30,0
51 a más	28	28,0
Total	100	100
Sexo		
Hombre	24	24,0
Mujer	76	76,0
Total	100	100
Zona de Residencia		
Lima Sur	48	48,0
Lima Norte	4	4,0
Lima Este	6	6,0
Lima Centro	35	35,0
Callao	7	7,0
Total	100	100
Ocupación		
Ama de casa	35	35,0
Estudiante	2	2,0

Empleado estatal	2	2,0
Trabajador independiente	39	9,0
Desempleado	22	22,0
Total	100	100

Grado de Instrucción

Ninguno	1	1,0
Primaria	20	20,0
Secundaria	62	62,0
Estudios superiores	17	17,0
Total	100	100

Fuente: propia del investigador

La muestra estudiada estuvo conformada por un total de 100 apoderados de los pacientes odontopediátricos cuyas edades estuvieron divididas de la siguiente manera: 20 a 30 años (13 %) siendo el menor grupo encuestado, a diferencia de los otros 3 grupos que alcanzaron porcentajes similares: 31 a 40 años (29 %) 41 a 50 años (30 %), de 51 años a mas (28 %). Según la distribución el 24 % eran hombres y el 76% mujeres. La zona de residencia que más apoderados agrupo fue Lima Sur (48%), siendo Lima Norte el de menor porcentaje (4%). La distribución según ocupación fueron los trabajadores independientes los de mayor asistencia (39 %) a diferencia de los estudiantes (2%) y empleados estatales (2 %). En la distribución según grado de instrucción, la categoría que más prevaleció fue la educación secundaria (62%), seguida por el grado de instrucción primaria (20%).

5.1.2 Calidad percibida del servicio odontológico.

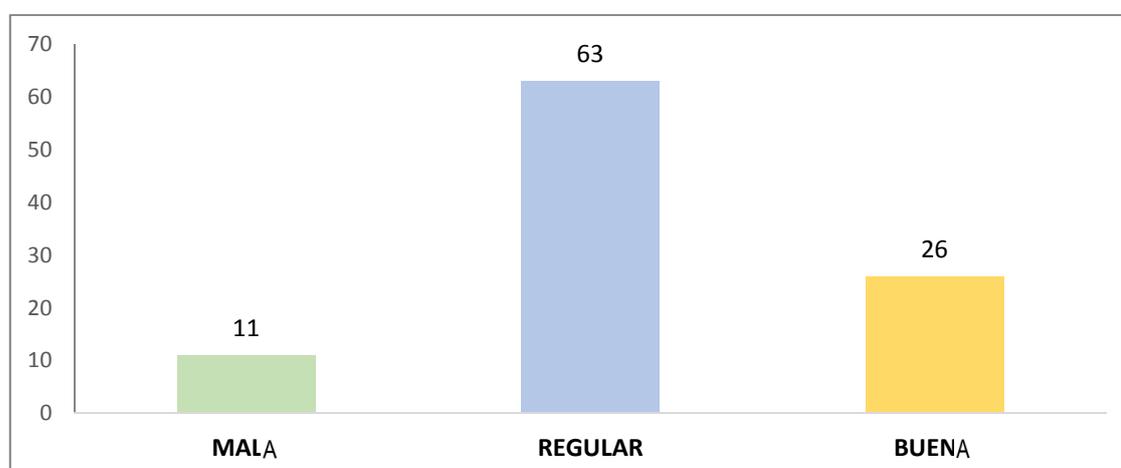
Tabla N° 2
Calidad percibida del servicio odontológico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	MALA	11	11,0
	REGULAR	63	63,0
	BUENA	26	26,0
	TOTAL	100	100,0

Fuente: propia del investigador

Con respecto a la percepción de la calidad total del servicio odontológico, los apoderados de los pacientes odontopediátricos indicaron que el servicio brindado es en su mayoría regular (63%) seguido de bueno (26%) y un menor grupo como malo (11%).

Gráfico N° 1
Calidad total percibida del servicio odontológico



5.2 Relación entre las variables

5.2.1 Relación entre los factores sociodemográficos y la calidad percibida del servicio odontológico.

Tabla N° 3
Relación entre los factores sociodemográficos y la calidad percibida del servicio odontológico

		Calidad percibida			
		MALA	REGULAR	BUENA	Total
Edad por rangos	20 a 30 años	2 2,0%	8 8,0%	3 3,0%	13 13,0%
	31 a 40 años	3 3,0%	20 20,0%	6 6,0%	29 29,0%
	41 a 50 años	3 3,0%	17 17,0%	10 10,0%	30 30,0%
	51 a más	3 3,0%	18 18,0%	7 7,0%	30 28,0%
Sexo	Hombre	2 2,0%	8 8,0%	14 14,0%	24 24,0%
	Mujer	9 9,0%	55 55,0%	12 12,0%	76 76,0%
Zona de Residencia	Lima Sur	11 11,0%	31 31,0%	6 6,0%	48 48,0%
	Lima Norte	0 0%	2 2,0%	2 2,0%	4 4,0%
	Lima Este	0 0%	3 3,0%	3 3,0%	6 6,0%
	Lima Centro	0 0,0%	22 22,0%	13 13,0%	35 35,0%

	Callao	0 0,0%	5 5,0%	2 2,0%	7 7,0%
Ocupación	ama de casa	4 4,0%	24 24,0%	7 7,0%	35 35,0%
	Estudiante	1 1,0%	1 1,0%	0 0,0%	2 2,0%
	empleado estatal	0 0,0%	2 2,0%	0 0,0%	2 2,0%
	trabajador independiente	0 0,0%	23 23,0%	16 16,0%	39 39,0%
	desempleado	6 6,0%	13 13,0%	3 3,0%	22 22,0%
	Ninguno	1 1,0%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,0%
	Primaria	4 4,0%	14 14,0%	2 2,0%	20 20,0%
Grado de instrucción	Secundaria	6 6,0%	41 41,0%	15 15,0%	62 62,0%
	Estudios superiores	0 0,0%	8 8,0%	9 9,0%	17 17,0%
	Total	11 11,0%	63 63,0%	26 26,0%	100 100,0%

Fuente: propia del investigador

La relación entre los factores sociodemográficos y la calidad encontramos que la edad por rangos, los que perciben la calidad como regular son los grupos de 31 a 40 años (20%) 41 a 50 años (17%) 51 a más (18%). La variable sexo, los hombres perciben la calidad como buena (10%) mientras que las mujeres perciben el servicio como regular (55%). La dimensión zona de residencia, los de lima Sur son los que perciben la calidad como regular (31%), mientras los de Lima Centro son los que más perciben la calidad del servicio como buena (13%). La dimensión ocupación, las amas de casa perciben la calidad como regular (24%) al igual que los trabajadores independientes con 23%, son los desempleados los que en su mayoría califican la calidad del servicio como malo (6%). La dimensión grado de instrucción es la educación secundaria que califica la calidad de servicio con porcentajes de regular en un 41% y buena en un 15%.

5.2 Análisis de correlación

Tabla N° 4. Pruebas de la razón de verosimilitud

Relación entre factores sociodemográficos y la calidad percibida				
Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Intersección	90,304 ^a	0,000	0	
Edad	94,817 ^b	4,513	6	,608
Sexo	97,987 ^b	7,683	2	,021
Zona de Residencia	106,176	15,872	8	,044
Ocupación	100,812 ^b	10,509	8	,231
Instrucción	94,644	4,340	6	,010

Fuente: propia del investigador

Al relacionar las variables edad, sexo, zona de residencia, ocupación y grado de instrucción con la variable Calidad Percibida, se encontró que son las variables que más influyen en la percepción de la calidad del servicio odontológico de los apoderados son el sexo ($p = 0,021$), zona de residencia ($p = 0,044$) y el grado de instrucción obtuvo ($p = 0,010$)

Tabla N° 5

Dimensiones de la calidad objetiva percibida por los apoderados

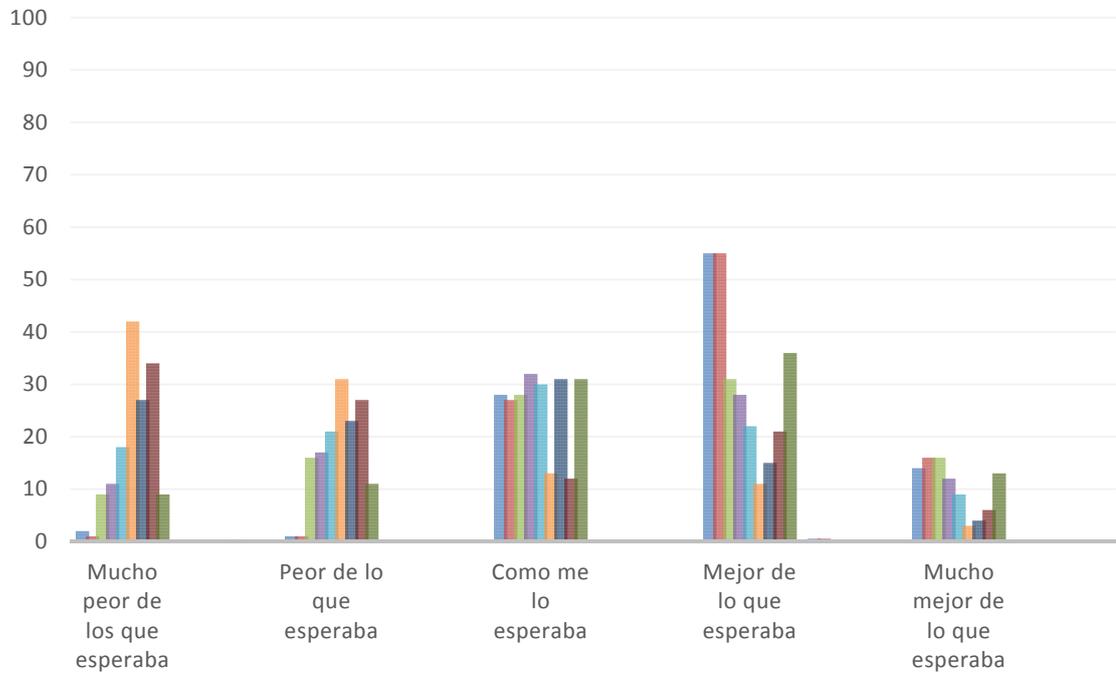
CALIDAD OBJETIVA	Mucho peor de los que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como me lo esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Tecnología de los equipos	2	2 %	1	1 %	28	28 %	55	55 %	14	14 %	100
Apariencia del personal	1	1 %	1	1 %	27	27 %	55	55 %	16	16 %	100
Señalizaciones de orientación	9	9 %	16	16 %	28	28 %	31	31 %	16	16 %	100
Estado de los ambientes	11	11 %	17	17 %	32	32 %	28	28 %	12	12 %	100
Información de los tratamientos	18	18 %	21	21 %	30	30 %	22	22 %	9	9 %	100
Tiempo de espera para ser atendido	42	42 %	31	31 %	13	13 %	11	11 %	3	3 %	100
Facilidad para llegar a la clínica	27	27 %	23	23 %	31	31 %	15	15 %	4	4 %	100
Puntualidad para la atención	34	34 %	27	27 %	12	12 %	21	21 %	6	6 %	100
Duración de la atención	9	9 %	11	11 %	31	31 %	36	36 %	13	13 %	100

Fuente: propia del investigador

En la calidad objetiva percibida por los apoderados de los pacientes odontopediátricos, aspectos como la tecnología de los equipos y la apariencia del personal fueron calificados como mejor de lo que esperaba, con porcentajes de 55 % en ambos ítems, el ítems tiempo de espera fue

mucho peor de lo que esperaban alcanzando porcentaje de 42 %, seguido de puntualidad en la atención con un 34% y facilidad para llegar a la clínica 27% ambos con calificación de mucho peor de lo que esperaba.

Gráfico N° 2
Dimensiones de la Calidad Objetiva



- Tecnología de los equipos
- Señalizaciones de orientacion
- Informacion de los tratamientos
- Facilidad para llegar a la clinica
- Duracion de la atencion
- Apariencia del personal
- Estado de los ambientes
- Tiempo de espera para ser atendido
- Puntualidad para la atencion

Tabla N° 6

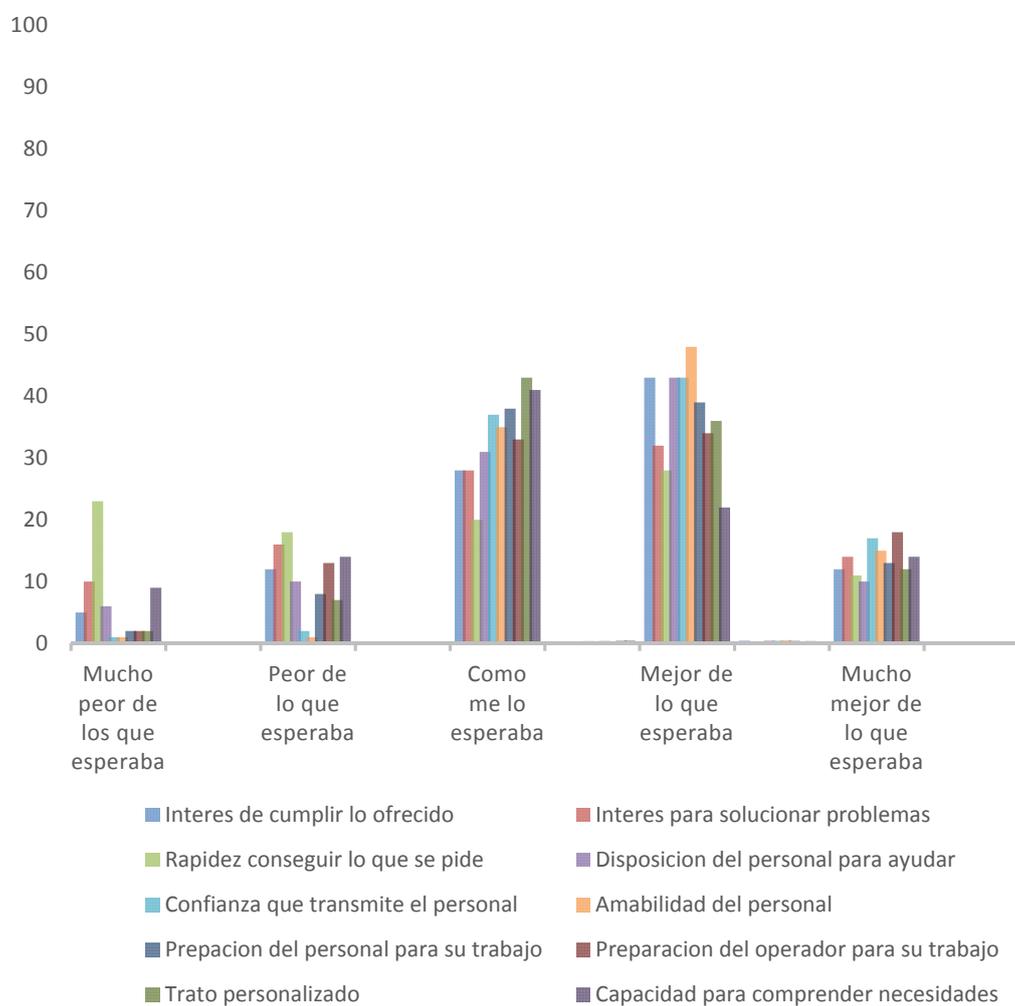
Dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los apoderados

CALIDAD SUBJETIVA	Mucho peor de los que esperaba		Peor de lo que esperaba		Como me lo esperaba		Mejor de lo que esperaba		Mucho mejor de lo que esperaba		Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Interés de cumplir lo ofrecido	5	5 %	12	12 %	28	28 %	43	43 %	12	12 %	100
Interés para solucionar problemas	10	10 %	16	16 %	28	28 %	32	32 %	14	14 %	100
Rapidez conseguir lo que se pide	23	23 %	18	18 %	20	20 %	28	28 %	11	11 %	100
Disposición del personal para ayudar	6	6 %	10	10 %	31	31 %	43	43 %	10	10 %	100
Confianza que transmite el personal	1	1 %	2	2 %	37	37 %	43	43 %	17	17 %	100
Amabilidad del personal	1	1 %	1	1 %	35	35 %	48	48 %	15	15 %	100
Preparación del personal para su trabajo	2	2 %	8	8 %	38	38 %	39	39 %	13	13 %	100
Preparación del operador para trabajar	2	2 %	13	13 %	33	33 %	34	34 %	18	18 %	100
Trato personalizado	2	2 %	7	7 %	43	43 %	36	36 %	12	12 %	100
Capacidad comprender necesidades	9	9 %	14	14 %	41	41 %	22	22 %	14	14 %	100

Fuente: propia del investigador

Con respecto a la calidad subjetiva percibida, encontramos que aspectos como amabilidad del personal fueron calificados por la mayoría de los entrevistados como mejor de lo que esperaba, con porcentaje de 48%, seguido de los ítems: interés de cumplir lo ofrecido (43%), disposición del personal para ayudar (43%), confianza que transmite el personal (43%). El ítem rapidez para conseguir lo que se pide obtuvo una calificación de mucho peor de lo que esperaba con un porcentaje de 23%, seguido de capacidad para comprender necesidades con un 9%.

Gráfico N° 3
Dimensiones de la Calidad Subjetiva



5.3 Comprobación de hipótesis

H₁: Existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos.

H₀: No existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos.

Prueba de regresión logística multinomial

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	151,529			
Final	90,304	61,225	30	,001

Fuente: propia del investigador

El valor de significancia es de 0,001 y al ser menos a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa, por lo que se puede afirmar que los factores sociodemográficos influyen en la percepción de la calidad del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Odontopediátrica de la Universidad Alas Peruanas.

5.4 Discusión

Los resultados encontrados nos mostraron que de la muestra estudiada el 13 % está en el rango de edad de 20 a 30 años siendo este el menor grupo encuestado, a diferencia de los otros 3 grupos que alcanzaron porcentajes similares cercanos a 30 %. Según la distribución de sexo el 24 % eran hombres y el 76% mujeres, esto puede ser debido a que las mujeres tienen más disponibilidad e interés en llevar a los pacientes odontopediátricos a la consulta. La zona de residencia que más apoderados agrupó fue Lima Sur (48%), debido a la cercanía de la clínica a estos distritos y la asistencia desde Lima Norte obtuvo porcentaje 4%. Según la ocupación, fueron los trabajadores independientes los de mayor asistencia (39 %), a diferencia de los estudiantes (2%) y empleados estatales (2 %), esto podría ser debido a la disponibilidad de poder faltar o cambiar los horarios de los trabajadores independientes, en el grado de instrucción, la categoría que más prevaleció fue la educación secundaria (62%), resultados similares para las variables sexo, edad, ocupación y grado de instrucción fueron encontrados por Aguilar (2016) en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas en Arequipa. Siaden (2016), en su trabajo de investigación titulado Calidad de atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho, encontró que el 59% de encuestados fueron del sexo femenino. Diferentes resultados encontró Tintaya (2016) en su trabajo de investigación titulado factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, quien halló que el sexo masculino fue el de mayor encuesta (59%) mientras que sexo femenino representó el 41%), el grupo etario de 36 a 45 años presenta un porcentaje superior (24%).

Con respecto a los factores sociodemográficos, encontramos que el sexo, la edad y el grado de instrucción son los factores que más influyen en la percepción de la calidad. Resultados parecidos se encontraron en investigaciones realizadas por Aguilar (2016), Sarco (2012) y Rodríguez (2012) en diferentes instituciones públicas y privadas, quienes también encontraron que son las dimensiones sexo y grado de instrucción los que más influyen en la percepción

de la calidad de un servicio odontológico, obteniendo Aguilar al sexo femenino quien más influyó con un 86%. Sarco en su trabajo de investigación calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener encontró que la dimensión grado de instrucción fue el que más influye en la percepción con porcentajes mayores al 38 %. De igual manera Rodríguez en su trabajo de investigación factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos encontró que es la variable edad y grado de instrucción la que más influyen en la percepción de la calidad hallando que a mayor grado de instrucción, los niveles de percepción de la calidad son más bajos. Asimismo Tintaya (2016) encontró en su investigación que los factores sociodemográficos ocupación, de lugar de residencia y con grado de instrucción superior los que más influyen en la percepción de la calidad. Estos resultados respaldan los obtenidos en la presente investigación encontrando relación entre los factores sociodemográficos y la percepción de la calidad.

Los resultados obtenidos sobre la percepción de la calidad total del servicio odontológico, los apoderados de los pacientes odontopediátricos indicaron que el servicio brindado es en su mayoría fue regular 63%, seguido de bueno 26% y malo 11%. Resultados similares fueron encontrados por Rodríguez en el 2012 quien encontró que según la percepción de la calidad de la Clínica Odontológica de la Universidad San Marcos, el servicio fue calificado como regular en un 71,4%. El 27,1% la percibe como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%). Sarco en el mismo año en la clínica de la Universidad Norbert Wiener obtuvo que el 64 % perciben que la calidad del servicio otorgado fue buena; el 34 % manifestó que la calidad es fue regular; mientras que solo el 2 % afirmó que el servicio odontológico fue malo. Valores similares fueron encontrados por Tintaya (2016) quien en su trabajo de investigación obtuvo un nivel de calidad de atención objetiva percibida regular al igual que la calidad subjetiva. Resultados diferentes fueron encontrados por Chávez (2016) donde calidad en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres, fue extremadamente buena, de esta misma manera Majual (2016) encontró que

el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán fue muy alta (48%), al igual que Camba (2014) quien encontró que el 47,5 % afirma que el servicio odontológico fue muy bueno, al igual que Viteri (2015) quien halló en su estudio realizado en Ecuador que el 75% coincide en afirmar que la calidad del servicio odontológico es de 75%. Estos resultados antes mencionados de diferentes investigadores nos dan a conocer que en la mayoría de investigaciones el nivel de calidad es regular, mejorar esta percepción de la calidad llegando a un nivel bueno, es un reto que todo centro de salud debe tomar y llegar a alcanzar.

La relación entre los factores sociodemográficos y la calidad percibida por el apoderado del paciente odontopediátrico encontrados en la presente investigación nos evidencian que respecto a la edad son los grupos de 31 a 40 años, 41 a 50 años y 51 a más, los que perciben la calidad como regular. Con respecto a la dimensión sexo son los hombres quienes perciben la calidad del servicio como buena mientras que las mujeres perciben el servicio como regular, esto se debería a que el sexo femenino percibe el servicio de una manera más detallada, mientras que el sexo masculino es más conformista o distraído al momento de recibir el servicio. En cuanto a la dimensión zona de residencia, los de Lima Sur son los que más perciben la calidad como regular, mientras los de Lima Centro son los que más perciben la calidad del servicio como buena. La dimensión ocupación son las amas de casa quienes más perciben la calidad de servicio como regular al igual que los trabajadores independientes con, son los desempleados los que en su mayoría califican la calidad del servicio como malo. Con respecto a la dimensión grado de instrucción es la educación secundaria que califica la calidad de servicio como regular, resultados similares encontró Sarco en el 2012 encontró que los entrevistados con instrucción superior perciben el nivel de calidad de los servicios recibidos como “buena”, con un porcentaje menor al 20 %, a comparación con los entrevistados con un grado de instrucción secundario con porcentajes de 37,89 %. El rango de edad con mayor porcentaje es el de 41 a 50 años 35,42 % para una calificación de buena el servicio de la clínica del odontológica de la

Universidad Norbert Wiener. Los resultados obtenidos por Rodríguez en el 2012 en la clínica odontológica de la Universidad Mayor de San Marcos fueron que en la distribución de la percepción de la calidad el sexo femenino indica que la calidad es regular con 57,3%. La calidad percibida en relación a los grupos de edad los que se encuentran entre los 36 a 55 años se encuentra los porcentajes más altos de la percepción de la calidad como regular con porcentajes de 78,9% y 82,1%.

La percepción de la calidad del servicio odontológico de los apoderados de los pacientes odontopediátricos nos dieron como resultados respecto a la calidad objetiva que el componente “mejor de lo esperaba” fue el más prevalente con porcentajes mayores 54% con respecto a los ítems tecnología de los equipos y apariencia del personal, a diferencia del ítem tiempo de espera para ser atendido que obtuvo más del 40 % en el componente “mucho peor de lo que esperaba” seguido de puntualidad para la atención que también alcanzo porcentajes por encima del 30%. Otros investigadores han realizado estudios sobre calidad en servicios odontológicos, obteniendo resultados similares a los de este estudio, Sarco (2012) concluyó en su estudio que el componente “mejor de lo esperaba” también obtuvo mayor porcentaje. Rodríguez (2012) en su trabajo de investigación Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos también obtuvo resultados que confirman que componente “mejor de lo que esperaba” es la percepción que más porcentaje obtuvo con respecto a la calidad objetiva del servicio odontológico brindado, evidenciando que existe una preocupación por brindar un buen servicio en estos ítems antes mencionados, no siendo así en los ítems que recoge la sensación del tiempo de espera , esto debido tal vez, a que los apoderados tuvieron la incomodidad de asistir en tiempo de invierno a la clínica lo que elevo su incomodidad para esperar pacientemente que sus apoderados sean atendidos, a su vez cada operador tiene un protocolo que seguir antes de empezar con la atención lo cual retrasa el inicio de la atención.

La percepción de la calidad subjetiva el componente “mejor de lo esperaba” fue el más prevalente siendo el ítem amabilidad del personal el que más porcentaje obtuvo (48%), seguido de los ítems amabilidad del personal, interés de cumplir lo ofrecido, disposición del personal para ayudar, confianza que transmite el personal, a diferencia del ítem rapidez para conseguir lo que se pide e interés para solucionar problemas con calificación de “peor de lo que esperaba”. Sarco (2012) y Rodríguez (2012) respaldan al indicador “mejor de lo que esperaba” como el indicador que más porcentaje obtuvo con respecto a la calidad subjetiva del servicio odontológico brindado en la clínica, sin embargo los ítems rapidez para conseguir lo que se pide y capacidad para comprender necesidades ambos obtuvieron el componente “mucho peor de lo que esperaba” , esto se podría deber a la alta demanda de alumnos que sufre la caja de la clínica para poder hacer los pagos de los tratamientos retrasando así el tiempo de la atención, influyendo en los apoderados de los pacientes odontopediátricos para sentir que no se tiene un interés para comprender necesidades y realizar los tratamientos en los horarios de las citas ya establecidas por los alumnos.

CONCLUSIONES

1.- En el presente estudio se determinó que existe relación entre la calidad percibida y los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas.

2.- En el presente estudio se determinó que los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas, son los factores: edad, zona de residencia y el grado de instrucción, los que más influyen en la percepción de la calidad.

3.- Según la percepción de los apoderados con respecto a la calidad objetiva, se identificó que el componente “mejor de lo que esperaba” fue el más prevalente en la mayoría de categorías, siendo los ítems de tecnología de los equipos y apariencia del personal los que más influyen. Los ítems que influyeron de manera negativa en los apoderados, ubicándolos dentro del componente “mucho peor de lo que esperaba” fueron la puntualidad y la facilidad para llegar a la clínica.

4.- En la percepción de la calidad de los apoderados en relación a la calidad subjetiva, se identificó que el componente “mejor de lo que me esperaba” fue el más prevalente en la mayoría de categorías, siendo el ítem amabilidad del personal el que más influye. Los ítems que influyeron de manera negativa en los apoderados, ubicándolos dentro del componente “mucho peor de lo que esperaba” fueron la rapidez para conseguir lo que se pide y el interés del personal para solucionar problemas.

RECOMENDACIONES

- A la Administración de la clínica, se recomienda optimizar la entrega de los instrumentales odontológicos en el servicio de esterilización, asimismo la entrega oportuna de las historias clínicas y contar con personal suficiente en las cajas de pago en todos los horarios de la clínica para acortar los tiempos de esperas en la atención de los pacientes.
- A la Escuela, se recomienda gestionar la implementación de instalaciones que cuenten con la capacidad de sillas de espera necesarias para el número de asistentes a la clínica y facilitar la implementación de una sala de espera exclusiva para los pacientes odontopediátricos.
- A los estudiantes, se recomienda manejar los tiempos de atención y horarios de citas de cada paciente para que no tengan que esperar mucho tiempo por cada atención, citar solo 2 pacientes por día podría ser una alternativa.
- Por último, se recomienda investigar sobre cuáles son los niveles de calidad del servicio odontológico periódicamente para poder realizar un seguimiento de los niveles de calidad de las Clínicas Estomatológicas de la Universidad Alas Peruanas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.- Ministerio de Salud del Perú. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. [Internet]. 2002 [Citado el 03 de febrero de 2018]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf
- 2.- Ministerio de Salud del Perú. Política Nacional de Calidad en Salud. (Documento Técnico RM No 727-2009/MINDS). [Internet]. 2011 [Citado el 05 de febrero de 2018]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf
- 3.- Tintaya Z. Factores sociodemográficos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano [Tesis de Pregrado]. Puno: Escuela Profesional de Estomatología, Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
- 4.- Chávez C. Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres [Tesis de post grado]. Lima: Facultad de medicina humana, Universidad San Martín de Porres; 2016.
- 5.- Siaden I. Calidad de atención en la consulta externa del hospital de san juan de Lurigancho [Tesis de post grado]. Lima: Facultad de medicina humana, Universidad San Martín de Porres; 2016.
- 6.- Majuan W. Nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la clínica estomatológica universidad señor de Sipán periodo agosto a octubre. [Tesis de pre grado]. Chiclayo: Facultad de odontología, Universidad Señor de Sipán; 2016.
- 7.- Chirinos W. Calidad de atención y salud bucal en niños menores de 6 años en el Centro Materno Infantil Rímac. [Tesis de post grado]. Lima: Facultad de estomatología, Universidad Cesar Vallejo; 2017.

- 8.- Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso. Revista científica In Crescendo julio-diciembre. 2014; IC Vol. 5 N° 2: pp. 173-180.
- 9.- Sarco N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener [tesis de Pregrado]. Lima: Escuela Académico Profesional de Estomatología, Universidad Privada Norbert Wiener; 2012.
- 10.- Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23):31-40.
- 11.- Viteri B. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - febrero 2015 [tesis de Pregrado]. Ecuador: Facultad de ciencias de la salud, Universidad Nacional de Chimborazo; 2015.
- 12.- Guerra J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador período febrero-julio. [Tesis de Pregrado] Quito: Facultad de Odontología, Universidad Central de Ecuador; 2015.
- 13.- Coyago S. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis de Pregrado]. Quito: Facultad de Odontología, Universidad Central del Ecuador; 2014.
- 14.- Jara A. Calidad de servicios odontológicos que se brinda a los pacientes de la Clínica Integral de la Facultad Piloto de Odontología. [Tesis de Pregrado] Guayaquil: Facultad piloto de odontología, Universidad de Guayaquil; 2014.
- 15.- López J, Sánchez S, Rodríguez L, Velásquez A, López M, Martínez C, Agudelo A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la facultad de

odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. Salud. Bogotá. 2012; 12 (24): 209-225.

16.- Araya C. Calidad percibida en la atención odontológica a una población urbana usuaria de un centro de salud familiar: una valoración empírica de los elementos intangibles de los servicios de salud Talcahuano. [Tesis Doctoral]. Chile: Facultad odontología, Universidad Nacional de Córdoba; 2011.

17.- Ayala D. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la facultad de odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013-2014. [Tesis de Pregrado]. Guayaquil: Facultad Piloto de Odontología, Universidad de Guayaquil; 2014.

18.- Robledo H. Meljem J. Fajardo G. Olvera D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Revista CONAMED.2012; pág. 172-175 ISSN 1405-6704.

19.- Samame Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del hospital nacional Hipólito Unanue. [Tesis de post grado] Lima: Escuela de Post grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015.

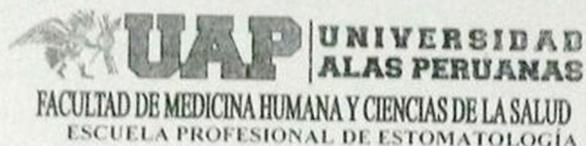
20.- Contreras M. Análisis de la calidad de servicios que prestan las clínicas de la facultad piloto de odontología Universidad de Guayaquil. [Tesis de Pregrado] Guayaquil: Facultad Piloto de Odontología, Universidad de Guayaquil; 2016.

21.- Upiachihua H. factores sociodemográficos, culturales y el cumplimiento del calendario de inmunizaciones en lactantes, puesto de salud 1-2 Masusa. Punchana. [Tesis de Pregrado] Iquitos: Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2015.

22.- Ashanga G. Tello G. factores sociodemográficos, culturales y satisfacción de la atención de enfermería en usuarios externos atendidos en el hospital regional de Loreto [tesis de Pregrado] Iquitos: Facultad de medicina y ciencias de la salud, Universidad Peruana del Oriente; 2017.

- 23.- Umpaque A. Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev. Fac. Med. 2016; 64(4):715-20.
- 24.- Chiclla A. Percepción de la calidad de atención de los diferentes tratamientos odontológicos de los pacientes del Centro Materno Infantil Buenos Aires de Villa. [Tesis de Pregrado].Lima: Escuela Profesional de Estomatología, Universidad San Juan Bautista; 2017.
- 25.- Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis de Post grado] Lima: Facultad de Odontología, Universidad Mayor de San Marcos; 2012.
- 26.- Ravelo E. Descripción de factores sociodemográficos y socio afectivos y su relación con el desempeño académico de los estudiantes de cuarto semestre de Psicología de una institución de educación superior. Psicogente. 2013; 16 (29): pp. 13-31.
- 27.- Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la facultad de odontología de la UNMSM durante el año 2007. [Tesis de Pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
- 28.- Losada M. Rodríguez A. Calidad del servicio de salud. Una revisión de la literatura desde la perspectiva del Marketing. Cuader Adm Bogata. 2007; 20(34): 237 - 258.
- 29.- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Una Mirada a Lima Metropolitana. [Internet]. 2013 [Citado el 4 de mayo del 2018].Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1168/libro.pdf.
- 30.- Aguilar I. Satisfacción del usuario y la relación con sus factores sociodemográficos en la clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas. [Tesis de Pregrado].Arequipa. Universidad Alas Peruanas. 2016.

Anexo N° 1: Carta de presentación



Pueblo Libre, 10 de mayo de 2018

CD. DAMARIS CANDELARIA LOYOLA ZEGARRA
Administradora de la Clínica Estomatológica

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle al egresado **CAYCHO MEDINA, ROBERT ARTURO**, con código **2012221897**, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

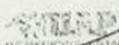
TÍTULO: "CALIDAD PERCIBIDA Y SU RELACION CON LOS FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS DEL APODERADO DEL PACIENTE ODONTOPEDIATRICO ATENDIDO EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA PEDIATRICA I DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, LIMA 2018 - I"

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde al presente.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLOGICA ADMINISTRACIÓN PROVEIDO	
Para:	<i>Clínica Caycho</i>
Para:	<i>Dra. Céspedes</i>
Fecha:	<i>04/06</i>
Firma:	<i>[Firma]</i>

 UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. MARIAM DEL ROSARIO VÁSQUEZ SEGURA
DIRECTOR
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

C.C.
Dra. Jacqueline Céspedes Porrás

Dra. Jacqueline Céspedes Porrás
ESP/ EN ODONTOPEDIATRÍA
COP 8402 - RNE 0035

Anexos N° 2: Constancia de Desarrollo de la Investigación

Anexos N° 3: Consentimiento Informado



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Proyecto:

Calidad percibida y su relación con los factores Sociodemográficos del Apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas, Lima en el año 2018.

Mediante el presente documento yo.....
Identificado con DNI..... acepto participar en el presente trabajo de investigación realizado por el bachiller en Odontología, Robert Arturo Caycho Medina.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es determinar cuál es la relación entre el nivel Calidad percibida y los factores demográficos en el Apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas,

Con esta finalidad responderé un cuestionario para el presente estudio, la información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad

Firma.....

Investigador: Robert Arturo Caycho medina

Dirección: Jirón Jesús Fajardo 377 San Juan de Miraflores

Celular: 949716422

Anexo N° 4: Instrumento de Recolección de Datos



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

El presente instrumento * forma parte del trabajo de investigación titulado : Calidad percibida y su relación con algunos factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I de la Universidad Alas Peruanas, Lima en el año 2018. Basándose en su experiencia, responda si la calidad de la atención que le han proporcionado en la clínica odontológica ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Por favor responda las siguientes casillas

Edad: años

Distrito :

Hombre
 Mujer

Ocupación:

<input type="checkbox"/>	Ama de casa
<input type="checkbox"/>	Estudiante
<input type="checkbox"/>	Empleado estatal
<input type="checkbox"/>	Empleado particular
<input type="checkbox"/>	Trabajador independiente
<input type="checkbox"/>	Desempleado
<input type="checkbox"/>	Jubilado

Grado de Instrucción

<input type="checkbox"/>	Ninguno
<input type="checkbox"/>	Primaria
<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Superior

* El presente Instrumento fue validado por Rodríguez M. en año 2012 en su estudio Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

La calidad de la asistencia prestada en la Clínica Odontológica ha sido				
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

En la Clínica Odontológica	1	2	3	4	5
La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber donde ir en la Clínica han sido					
El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad) han sido					
La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, ha sido					
El tiempo de espera para ser atendido en la Clínica ha sido					
La facilidad para llegar a la clínica odontológica ha sido					
El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					
La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido a sido					
La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido					
La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo ha sido					
La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
La duración de la atención que le han dado, ha sido					

Anexo N° 5: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema Principal</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel calidad percibida y los factores sociodemográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son los factores sociodemográficos que más influyen en la calidad percibida del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cuál es la relación entre el nivel calidad percibida y los factores demográficos del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar los factores sociodemográficos que más influyen en la calidad percibida del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – 1</p>	<p>H₁: Existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos.</p> <p>H₀: No existe relación entre calidad percibida y los factores sociodemográficos</p>	<p>Calidad Percibida</p> <p>Factores Socio-demográficos</p>	<p>descriptivo, prospectivo de corte transversal</p>

<p>¿Cuáles son los factores de la calidad objetiva que más intervienen en la percepción del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?</p>	<p>Identificar cuáles son los factores de la calidad objetiva que más intervienen en la percepción del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – 1</p>			
<p>¿Cuáles son los factores de la calidad subjetiva que más intervienen en la percepción del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018-1?</p>	<p>Identificar cuáles son los factores de la calidad subjetiva que más intervienen del apoderado del paciente odontopediátrico atendido en la Clínica Estomatológica Pediátrica I en el semestre 2018 – I</p>			

Anexo N° 6: Fotografías

Fotografía N° 1



Momento precisos en que se dan las indicaciones al grupo de apoderados de los pacientes odontopediatricos que participaron en el llenado de la encuesta.

Fotografía N° 2



Momentos en que el investigador resuelve las dudas que presentan algunos encuestados en el llenado del instrumento.

Fotografía N° 3



Momentos iniciales donde se brindan las indicaciones para el correcto llenado de la encuesta.

Fotografía N° 4



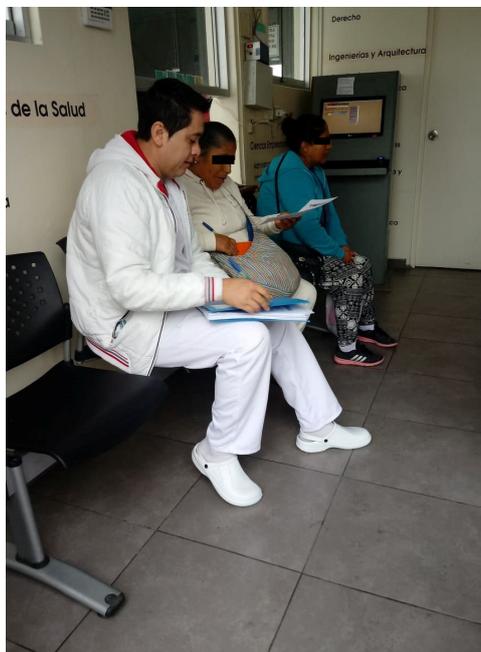
Reparto de las encuestas para los apoderados de los pacientes odontopediátricos en las instalaciones de la clínica.

Fotografía N° 5



Imagen que describe el momento que las dudas de los encuestados son contestadas personalmente por el encargado de la investigación.

Fotografía N° 6



Absolviendo todas las dudas de los apoderados de los pacientes odontopediátricos.