



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

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN RECIBIDA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA
INTEGRAL DEL ADULTO, UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS –
FILIAL ICA, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA**

**PRESENTADO POR
Bach. YESENIA SOLANCH VARGAS DE LA ROSA**

**ASESOR
C.D. GERMAN ESCATE CUJES**

**ICA, PERÚ
2018**

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas por el gran esfuerzo al educarme, a mis familiares por el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A los Doctores; Dr. Germán Escate, Dra. Carolina Escalaya, Dr. Hugo Molina, Dr. José Luis Huamani y Dra, Cecilia Morón. Por su paciencia y apoyo incondicional en la elaboración de este proyecto, por su tiempo y amabilidad en todo momento. A los pacientes, alumnos y docentes de la clínica Estomatológica Integral Del Adulto de la universidad Alas Peruanas, por permitirme recoger los datos.

En especial a mi linda familia por todo su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción de la situación problemática	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema principal	13
1.2.2. Problemas secundarios	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1 Importancia de la investigación	15
1.4.2 Viabilidad de la investigación	15
1.5 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes del problema	17
2.2. Bases teóricas	20
2.3. Definición de términos básicos	30
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
3.1. Formulación de la hipótesis	31
3.2. Variables y definición operacional	32
3.2.1. Variable (definición conceptual y operacional)	32

3.2.2. Operacionalización de variable	33
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
4.1. Diseño metodológico	36
4.1.1. Tipo de investigación	36
4.1.2. Nivel de investigación	36
4.1.3. Método	37
4.2. Diseño muestral	37
4.2.1. Población	37
4.2.2. Muestra	38
4.3. Técnicas de recolección de datos	38
4.3.1. Técnicas	38
4.3.2. Instrumentos	38
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	39
4.5 Aspectos éticos	39
CAPÍTULO V: RESULTADOS	40
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
FUENTES DE INFORMACIÓN	63
ANEXOS	66
1. Matriz de consistencia	
2. Instrumento	
3. Consentimiento informado	

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Sexo	41
Tabla N° 02: Genero	44
Tabla N° 03: Estado civil	45
Tabla N° 04: Grado de instrucción	46
Tabla N° 05: Procedencia	47
Tabla N° 06: Ocupación	48
Tabla N° 07: Infraestructura	50
Tabla N° 08: Tiempo de atención	52
Tabla N° 09: Calidad de atención	53
Tabla N° 10: Conocimiento del alumno	55
Tabla N° 11: Horario de atención	56
Tabla N° 12: Recomendación a otras personas	57
Tabla N° 13: Recomendación Para La Mejora	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Sexo	41
Figura N° 02: Genero	42
Figura N° 03: Estado civil	45
Figura N° 04: Grado de instrucción	46
Figura N° 05: Procedencia	47
Figura N° 06: Ocupación	48
Figura N° 07: Infraestructura	50
Figura N° 08: Tiempo de atención	52
Figura N° 09: Calidad de atención	53
Figura N° 10: Conocimiento del alumno	55
Figura N° 11: Horario de atención	56
Figura N° 12: Recomendación a otras personas	57

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018.

Materiales y métodos: Se realizó una investigación de tipo descriptivo, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 92 pacientes que asistieron durante el mes de junio en ambos turnos. Se aplicó un cuestionario con 20 ítems de naturaleza cerrada sobre percepción de calidad de atención recibida. El instrumento evaluó la percepción de acuerdo a los datos sociodemográficos, infraestructura, tiempo, calidad de atención, conocimiento del alumno, horario de atención y recomendación a otros; y los calificó como Muy buena, buena, regular, malo y muy malo, según la escala establecida.

Conclusión: Se determinó que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue buena.

Palabras claves: Calidad de atención, infraestructura, tiempo, conocimiento, horario de atención.

ABSTRACT

Objective: Determine the perception of patients about the quality of care received in clinical stomatological Integral of the adult, of the Universidad Alas Peruanas subsidiary Ica - 2018.

Materials and methods: A descriptive, transversal and prospective type research was undertaken. The sample was conformed by 92 patients who attended in both innings. Applied a questionnaire with 20 items of nature closed on perception of quality of care received. The instrument assessed the perception according to data socio-demographic, infrastructure, infrastructure, time, quality of care, knowledge of the student, hours of attention and recommendation to others; and she described them as very good, good, regular, bad and very bad, according to the established scale.

Conclusion: It was determined that the perception of patients about the quality of care received in clinical stomatological Integral of the adult, of the Universidad Alas Peruanas subsidiary Ica - 2018 was good.

Key words: Quality of care, infrastructure, time, knowledge and opening hours.

INTRODUCCIÓN

Las exigencias actuales nos obligan a volver nuestra vista a ese aspecto que hasta hace poco habíamos tenido en el olvido, la calidad de atención. Resultado tal vez, de que toda la cultura de control de calidad fue concebida y desarrollada científicamente en el sector industrial, de donde fue adoptada y adaptada al sector de servicios de salud, específicamente al de servicios médicos y de ahí a los servicios odontológicos.

La universidad Alas Peruanas ofrece atención en la salud odontológica a la comunidad iqueña, ofreciendo adecuadas instalaciones y docentes supervisores capacitados en diferentes especialidades que apoyan las prácticas de los estudiantes de pregrado. La calidad de atención es, entonces, un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, en este caso los pacientes, minimizando los riesgos de la prestación de los servicios. Esta situación conlleva a determinar si las expectativas del paciente, es tan importante como se ha dicho, entonces se hace necesario disponer de la información adecuada acerca de las percepciones que tienen los pacientes de su atención.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario, es muy importante porque a partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, y a los pacientes que acuden a la clínica en busca de los tratamientos que brinda.

Bajo esta premisa nos causa interés realizar esta investigación de la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida en la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas –filial Ica en el periodo 2018.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial; desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se ofertan en las diferentes unidades de salud. La evaluación de la calidad de la atención a la salud, así como el diseño de mecanismos para asegurarla se ha convertido en un campo de estudio de gran interés.¹

La orientación de los servicios hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente de las propuestas de profesionales, gestores y planificadores en el ámbito de salud. Actualmente surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan los servicios, los cuales son ofrecidos por el Ministerio de Salud.² Desde este enfoque, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. En estudios revisados sobre satisfacción y calidad, se concluye que en general los usuarios están globalmente satisfechos con los servicios que reciben, pero al ir a temas más concretos como información, trato o amabilidad, tiempo de espera, infraestructura ésta satisfacción disminuye.

¹ Ruelas E., Zurita B. (1993): "Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud". Salud Pública de México, 1993, Vol. 35(3).

² MINISTERIO DE SALUD (2003): "Control de Calidad del Servicio al Usuario". Unidad de gestión de la calidad, Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón"- Puno

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos. La calidad es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad;³ la creciente tendencia a desarrollar el concepto de ciudadanía en salud (derecho a la salud, equidad e integralidad), permite tener personas más informadas y con mayor criterio para reclamar lo que por derecho les está dado.

Estas instituciones dependen en gran medida de sus usuarios, por lo que se hace importante el conocimiento de sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas. Entre sus propósitos se encuentra lograr servicios más confiables a un costo razonable, así como con una mejor imagen de la organización; en el mismo sentido, además del óptimo nivel profesional exigido para brindar la mejor calidad, es urgente mejorar la accesibilidad, la continuidad, la eficiencia, la eficacia y la oportunidad en el servicio.

En la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas en la filial Ica durante el año 2018, brinda atención a la comunidad iqueña y es necesario conocer si cumple con satisfacer las necesidades de los pacientes, para poder tomar medidas posteriormente y mejorar el servicio que se brinda a la comunidad iqueña.

³ Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto ,Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018. ?

1.2.2 Problemas secundarios

- a) ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la infraestructura Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018?
- b) ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica -2018?
- c) ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica -2018?
- d) ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018?
- e) ¿Los pacientes que acuden recomendarían a otras personas atenderse en la de la Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica?

1.3 Objetivos de la Investigación:

1.3.1 Objetivo General:

Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar la percepción de los pacientes sobre la infraestructura de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018.

- b) Describir la percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018

- c) Identificar la percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno en la Estomatológica Integral del Adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018

- d) Describir la percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018

- e) Conocer si los pacientes recomendarían a otras personas atenderse en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Importancia de la investigación

Relevancia social

Esta investigación es importante ya que nos permitió conocer los puntos críticos de la atención que se brinda en la clínica estomatológica, para mejorar el servicio y la calidad en beneficio de la comunidad iqueña y de los alumnos.

Relevancia teórica

Esta investigación nos sirvió como base de datos, para poder identificar las características internas, conocer las fortalezas y debilidades que presenta la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica.

Relevancia práctica

Ésta investigación brindó respuestas concretas a la Universidad relacionados con calidad del tratamiento, instalaciones físicas, el factor tiempo y el conocimiento del alumno, para contribuir al desarrollo profesional de los estudiantes y optimizar los servicios prestados a los usuarios.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

Este trabajo científico tuvo viabilidad porque se tuvo los recursos necesarios para ejecutar la investigación como son el tesista, los docentes asesores, docentes revisores y los pacientes. Asimismo se contó con los recursos bibliográficos y financieros para el desarrollo de este trabajo.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se tuvieron dificultades con la obtención de los datos, esto se debió a la voluntad de los pacientes por participar en la investigación.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Lora, I.; Tirada, L.; Montoya, L. (Colombia, 2016). En su tesis publicada: Percepción de satisfacción y calidad de servicio odontológico en la clínica universitaria de Cartagena, Colombia, realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, en 277 pacientes empleando un muestreo censal para los inscritos-activos en las clínicas integrales y a partir del cumplimiento de los criterios de selección. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada auto suministrado que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. Con el objetivo de describir la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena. Se llegó a la conclusión que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios; sin embargo esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga continuamente a la institución a realizar seguimiento en la satisfacción de los usuarios ya que para algunos indicadores como el recurso humano aún existe evidencia de inconformidad.⁴

⁴ Lora ,I.Tirada ,L.Montoya,L.Percepcion De Satisfacción Y Calidad De Servicio Odontológico En La Clínica Universitaria De Cartagena año 2016.[internet],[tesis] disponible en <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>

López, J.; Pilataxi, S.; Rodríguez, L.; Velásquez, A.; López, M.; Martínez, C.; et al (Bogotá-Colombia, 2013). En su artículo publicado sobre 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. El 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. Realizaron un estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Resultados y discusión: 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.⁵

2.1.2 Antecedente Nacional

Pariajulca, I. (Perú, 2011). En su tesis publicada “Calidad De Atención Según La Percepción Del Paciente Y Del Proveedor Del Servicio En La Clínica Odontológica De La Universidad Privada Norbert Wiener Durante El Periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011”. Tipo observacional, transversal, prospectivo, descriptivo. Nivel descriptivo. El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre 2011. El estudio es de tipo observacional, transversal

⁵ López, J. Pilataxi, S.; Rodríguez, L. Velásquez, A. López, M. Martínez, C. et al. 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. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2013; 12(24):209-225. [fecha de acceso 12 de marzo 2017]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54526806014>

y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 86 pacientes y 43 proveedores de salud. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). Asimismo, el nivel de la calidad de atención de los proveedores de noveno ciclo fue mayor que la de los proveedores de octavo ciclo según la percepción del paciente y el nivel de la calidad de atención en la Clínica Odontológica según la percepción del proveedor de noveno ciclo fue mayor que la del proveedor de octavo ciclo, diferencias que fueron estadísticamente significativas ($p < 0,05$)⁶

2.1.3 Antecedentes locales

Chanco, G (2014) “Percepción de los pacientes sobre la Calidad del servicio en la Clínica Estomatológica del Adulto de Universidad Alas Peruanas Filial Ica en el mes de noviembre del 2014” .su objetivo fue determinar la percepción sobre la calidad del servicio ,se diseñó un estudio observacional ,prospectivo, transversal y descriptivo, que incluyo una encuesta a 74 pacientes que recibieron atención odontológica ,el procedimiento estadístico se realizó con el software IBM SPSS Statistics Versión 22.Los resultados principales indican que el promedio global Servqual encontrado fue de 0.79 lo que lo ubica en un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de atención percibida ,esta percepción fue el promedio similar para la dimensiones tangibilidad (1,37),fiabilidad (1,95),capacidad de respuesta (0,63)mientras que en la dimensión seguridad y empatía fue 0,00 lo que lo ubica en un nivel de expectativa satisfecha. En la dimensión elementos intangibles se determinó que el 39,2%de los encuestados manifestó insatisfacción en el servicio recibido 17,6%manifesto expectativa superada y 16,2% manifestaron expectativas satisfechas.

⁶ Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre. Lima 2011.Tesis/ Pregrado [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Lima- Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2011.

En la dimensión fiabilidad se determinó que 48,6% de los encuestados manifestaron insatisfacción por el servicio recibido y en menor prevalencia 14,9% manifestaron expectativas satisfechas,5,4%manifestaron expectativas superadas .En la dimensión seguridad se determinó que el 100,0%de los encuestados manifestaron expectativas satisfechas .En la dimensión empatía se determinó que el 100,0% de los encuestaron manifestaron expectativas satisfecha .⁷

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Percepción

2.2.1.1. Definición

La percepción incluye la interpretación de las sensaciones, dándoles significado en la organización. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos implica la actividad no solo de nuestra organización sensorial, sino también de nuestro cerebro.⁸

La naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, únicamente los estímulos que tiene trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica y en los seres humanos los modifica la experiencia. La percepción es un conjunto total que incluye los subconjuntos de aprendizaje y del pensamiento, los programas perceptuales se encuentran encajados en la estructura, conectados internamente o preconectados desde el nacimiento; los resultados del aprendizaje facilitan la obtención de

⁷ Chanco,G Percepción de los Pacientes Sobre La Calidad De Servicio En La Clínica Estomatológica Del Adulto De La Universidad Alas Peruanas Filial Ica En El Mes De Noviembre 2014[Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].Ica, Universidad Alas Peruanas 2014.

⁸ Feldman R. Psicología. México D.F. Mc Graw Hill, 1999. 640 – 646

una nueva información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios.⁹

2.2.1.2. Dimensiones de la percepción sobre la calidad de atención

En el campo de la odontología, la calidad de atención de los tratamientos se refiere a la satisfacción percibida por parte de los pacientes; se trata de aquella situación en la que, odontólogo-paciente, después de haber acordado un plan de tratamiento, el paciente decide volver en busca de su bienestar y funciones esenciales, debido a que éstas tienen una relación directa con los aspectos psicológicos, sociales y estéticos.¹⁰

A. Factores sociodemográficos

Es reportado que existen diferencias en la percepción según sexo.

En el año 2006, Álvarez y Casanova llevaron a cabo un estudio donde se concluyó que las diferencias entre los hombres y las mujeres pueden estar dadas a que un gran porcentaje de los encuestados son mujeres, debido a la aceptación social que le permiten a las mujeres expresar sus sentimientos de dolor y miedo más abiertamente que los hombres.¹¹

Aparentemente, la edad no es de por sí factor significativo en el acatamiento del régimen por el paciente. Sin embargo, se afirma que es más probable que los pacientes nuevos, que tienden a ser más jóvenes, abandonen el tratamiento más que los de mayor edad.

⁹ Martínez M "Promoción y Educación en Salud". CIES/UNAN; Abril 2005, Nicaragua

¹⁰ Mejía Lora LP, Sierra Luna SP. El miedo a la consulta en los adultos que asisten a las clínicas Odontológicas de la universidad santo Tomás. Rev Ustasalud. 2012; 11(2): 95 – 100.

¹¹ Caycedo C, Cortés OF, Gama R, Rodríguez H, Colorado P, Caycedo M, et al. Ansiedad al tratamiento odontológico: características y diferencias de género. Rev. Suma Psicológica Bogotá (Col). 2008; 15(1): 259-278.

B. Infraestructura

Las instalaciones y la planta física de toda clínica o consultorio odontológico se ha convertido en un importante factor para los paciente y para los mismos profesionales, pues teniendo una buena planta física le otorga al profesional un buen posicionamiento. Es importante crear en el consultorio un ambiente con sensación de calidez, tranquilidad, haciéndolo confortable, eliminando al máximo cualquier ruido, olor, referencia visual que le pueda recordar alguna experiencia traumática en la atención odontológica, en la recepción se debe dar una bienvenida al paciente por parte del auxiliar del odontólogo, que cumple una función importante en el cual genera un encuentro placentero con el paciente y que lo haga sentir cómodo.

Con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios, los consultorios odontológicos deben tener diferentes áreas básicas: administrativa, recepción, tratamiento, radiología, laboratorio, esterilización, sanitarios con lavamanos, lavado de instrumental, almacenamiento o depósito y compresor. Los factores a tener en cuenta al momento de proyectar un ambiente de atención odontológica son: estudio del espacio físico, de las instalaciones hidrosanitarias, eléctricas, de gases, la distribución de los equipos odontológicos. Además de tener áreas básicas, un consultorio odontológico debe apoyarse en otras áreas: Sala de espera para pacientes y acompañantes con un área mínima de 1,2 metros cuadrados por persona, depósito de material de limpieza, con un área mínima de 2 metros cuadrados, sanitario(s) y aseo para pacientes y público con un área mínima de 1,6 metros cuadrados, central de esterilización con dos ambientes contiguos: Sala de lavado y desinfección.

Es necesario que en el campo laboral, se integren los elementos de bioseguridad que le permita el desarrollo de sus actividades dentro de los parámetros de la salud, seguridad, condiciones y medio ambiente de trabajo, por lo cual el diseño del consultorio

odontológico, debe contemplar requerimientos espaciales y funcionales, incluyendo criterios tales como flexibilidad, funcionalidad, privacidad, accesibilidad, confort y seguridad tanto para el paciente como para el odontólogo.

C. Tiempo de espera

De acuerdo a Arrighi (1998), el tiempo excesivo de espera en el área de recepción puede influir en las decisiones del paciente pues para él, el tiempo es muy importante. Cuando los pacientes tienen que esperar 10 minutos o más, se sienten molestos y frustrados.

Si los pacientes se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte de los estudiantes; ellos permanecerán y se realizarán el tratamiento propuesto por el estudiante, siguiendo las recomendaciones y cumpliendo puntualmente con las citas, por esta razón, el odontólogo tiene gran influencia en la decisión de los pacientes. Elizondo (2011)

Butters y Willis, realizaron un estudio donde se evidenció que los pacientes que abandonaban los tratamientos dentales se daba por cinco razones: La calidad de la atención, la duración de la atención, el número de citas, la explicación del tratamiento y los costos de las citas.

En un estudio realizado por Lang, se determinó que uno de aspectos negativos del servicio y atención odontológica que el paciente recibe en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, es el largo tiempo de espera para ser atendidos.¹²

D. Conocimiento y habilidad del alumno

¹² Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero A, Gonzales Martínez FD. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención Odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev de la facultad de ciencias de la salud. 2009; 6 (2): 95-101.

El conocimiento es la capacidad individual para realizar distinciones o juicios en relación a un contexto, teoría o a ambos. La capacidad para emitir un juicio implica dos cosas: 1) la habilidad de un individuo para realizar distinciones; 2) la situación de un individuo dentro de un dominio de acción generado y sostenido colectivamente.¹³ El conocimiento es un flujo en el que se mezclan la experiencia, valores importantes, información contextual y puntos de vistas de expertos, que facilitan un marco de análisis para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información. La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye actualmente una misión esencial de la educación superior contemporánea. Cada día la sociedad demanda una formación capaz de resolver con eficiencia problemas de la práctica profesional, con un desempeño ético y responsable brindando al paciente la tranquilidad y seguridad de poner su salud en manos altamente capacitadas.¹⁴

El desarrollo de habilidades técnicas y la adquisición de conocimientos científicos son dos elementos indispensables pero no suficientes para proporcionar un estado de salud bucal de calidad a los pacientes. Los estudiantes de odontología necesitan determinadas características indispensables para su futuro desarrollo profesional, ya que su trabajo es con personas. El estudiante de odontología será a futuro el profesional responsable de la salud bucal, que contribuye a la preservación y restitución del estado de salud general de individuos y comunidades, para lo cual aplica principios científicos y técnicos con sensibilidad y comprensión por los problemas humanos. El profesional del área de la salud encargado de la atención de los padecimientos estomatológicos, con énfasis en aquellos problemas de relevancia epidemiológica en el

¹³ Segarra Ciprés M, Bou Llusar JC. Conceptos, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. Rev de economía y empresa. 2005; 53 (3): 175-196

¹⁴ Álvarez Herrera AF, Sánchez González CL, Orozco Cuanalo L, Moreno Méndez W. Valores de ética profesional en los estudiantes de la carrera de cirujano dentista: El significado del concepto "dentista competente". Rev. ADM. 2007; 64(4): 158-167.

país, mediante acciones de tipo preventivo, terapéutico y rehabilitador, con una formación científica, técnica, humanística crítica.¹⁵

E. Horario de atención

Es la distribución de las horas en que se realiza una actividad o trabajo o se presta un servicio. Se trata del horario habitual haciendo especial hincapié en el trabajo por sus repercusiones sobre la salud, la prolongación de la jornada habitual y la conciliación entre la vida laboral y los compromisos sociales y familiares.

2.2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

2.2.2.1 Definición

La calidad presenta diversas definiciones, el Organismo Internacional de Normalización ISO, en su norma 8420 ha definido calidad como la totalidad de características de entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas, calidad es satisfacción de los clientes.

La calidad en la prestación de servicios de salud se define como las características con las que son prestados estos servicios la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios de los pacientes o usuarios y disminuir los riesgos para la salud.

La calidad en los servicios de salud corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios.²⁰

2.2.2.2 LOS MODELOS DE CALIDAD

¹⁵ Zaror C, Vergara C. Ética en el currículo de las carreras de odontología. Acta Bioeth. Santiago. 2008; 14 (2): 212-218.

Existen dos modelos dentro del concepto de calidad, el modelo industrial y el de servicio de salud. Donabedian señala sus características:

“Una característica que distingue el modelo industrial es su enfoque en el consumidor como el árbitro final de la calidad. Es el consumidor quien, en último término, decide si el producto o servicio proporcionado responde a sus necesidades y expectativas. El objeto no sólo es alcanzar la satisfacción del consumidor sino también lograr su entusiasmo, su confianza y su fidelidad futura”.

- 1. En el modelo industrial** existe, un interés continuo en conocer los deseos de los consumidores y traducirlos en características concretas de los productos. Los costos forman parte de la definición de calidad, porque en la mente del cliente, precio y calidad están interrelacionados. De esta forma, el control se convierte en un elemento necesario para asegurar la satisfacción del usuario y en consecuencia, para generar ventas y éxito financiero.
- 2. En el modelo de atención a la salud** se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informándole tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención en salud.

2.2.2.3 LA CALIDAD DEL SERVICIO ES UNA FUNCIÓN ESTRATÉGICA

La definición del concepto de calidad, en pocas palabras, no es fácil. La empresa de servicios debe establecer requisitos y

especificaciones que permitan fijar metas de calidad en los diversos niveles de la organización.

La calidad es un conjunto formulado a la luz de la percepción del consumidor y sólo puede definirse con base en las especificaciones que satisfagan sus necesidades. En otros términos, el consumidor determina qué es la calidad.

La calidad de un servicio tiene dos dimensiones: una instrumental que describe los aspectos físicos del servicio y otra relacionada con las características funcionales que describe los aspectos intangibles o psicológicos del servicio. En consecuencia, como afirma Gronroos, un servicio se identifica por los aspectos “técnicos” y “funcionales”, los componentes de la calidad.

Por otra parte, dado que un servicio se consume en el mismo momento en que se produce, los aspectos técnicos y funcionales deben estar bien articulados para que proporcionen al consumidor una percepción objetiva de la calidad.

Puesto que un servicio es más tangible que intangible, con una variabilidad enorme de desempeño asociado a máquinas, equipos y personas, es preciso que el resultado esté en consonancia con las expectativas de los diversos consumidores.

2.2.2.4 INVESTIGACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La investigación de las expectativas del consumidor es el primer paso para establecer estándares de calidad para un servicio. La escala de calidad llamada Lickert, busca medir la satisfacción o insatisfacción del consumidor con relación a determinado servicio.

La calidad del servicio se obtiene a partir de la relación entre la no confirmación de la expectativa y el desempeño del servicio. Si el desempeño del servicio no está en concordancia con la calidad esperada, es señal de que no se confirma la expectativa.

La no confirmación surge de la discrepancia entre la expectativa anterior y el desempeño real del servicio. Entonces la satisfacción resultante del consumo de un servicio no sólo es un fenómeno

cognoscitivo sino que implica la efectividad y los sentimientos del consumidor, quien se siente bien cuando está satisfecho y mal cuando está insatisfecho.

2.2.2.5 QUE ES EL MARKETING PARA LOS SERVICIOS DE SALUD

Si la institución logra desarrollar un marketing que ayude a identificar las necesidades de los consumidores de salud y desarrolla un buen servicio que se pueda obtener en el mercado a un precio razonable con una promoción eficaz, el resultado podrá ser un servicio atractivo que agregue valor y satisfacción al consumidor. En este caso puede afirmarse que el valor percibido por el cliente del servicio de salud fue estimulante. Un plan será bien recibido cuando la inversión en investigación ayuda a identificar necesidades no atendidas para brindar servicios de salud agradables e interesantes. De la misma manera, un hospital, un médico, un veterinario, una clínica médica, un laboratorio de análisis clínicos u otras actividades relacionadas podrá beneficiarse de los instrumentos del marketing para identificar, desarrollar, promover y vender servicios de interés y que agreguen valor.¹⁶

2.2.3. 6 Instrumento

Se realizó un cuestionario modificado guiado por el realizado en la Universidad Privada Norbert Wiener realizado por el doctor Pariajulca Hernández, Israel . El cuestionario consta de 20 ítems tomando en cuenta los factores sociodemográficos y de interés para el estudio, que fue medido según la escala de Lickert siendo sus valores: muy Mala, Mala, Regular, Buena, Muy Buena. La muestra se obtuvo de la aplicación del instrumento de forma censal a todos

¹⁶ Caballero C, Alonso L. (2008) Marketing en salud. Revista Scielo [Internet]. [fecha de acceso 16 de mayo 2018]. www.scielo.org.co/pdf/sun/v24n2/v24n2a01.pdf

los pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión y exclusión.

2.2.2.6 CLINICA ESTOMATOLOGICA DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS.

La clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas, forma profesionales con una visión humanística, basada en una sólida preparación moral, alto sentido de responsabilidad. Con capacidad para promocionar, prevenir, diagnosticar, brindar tratamiento de enfermedades buco-dentales y recuperar la salud de las personas dentro de nuestra comunidad con una visión científica y tecnológica.

Infraestructura

La Universidad privada Alas Peruanas ofrece sus amplias instalaciones, contando con sala de espera y una equipada clínica dental con sillones dentales, equipos radiográficos de esta manera brinda un servicio adecuado a sus pacientes y a sus estudiantes para su mejor comodidad y aprendizaje.

Horario de atención

La Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas brinda dos horarios de atención por las mañanas los alumnos de octavo ciclo de 8:50 a 1:00 pm y por las tardes los alumnos de noveno ciclo de 1:50 a 6:50.

Servicios que brinda

La clínica de la universidad alas peruanas brinda a toda la comunidad iqueña una amplia variedad de tratamientos dentales tales como:

Restauraciones dentales (con resina, amalgama)
Profilaxis (educación del paciente, destrataje controles)
Exodoncia (simples, complejas)
Endodoncia (monoradiculares, multiradiculares)
Prótesis fija (corona, puente, incrustaciones)
Prótesis parcial
Prótesis completas
Radiografías dentales
Odontopediatría (Tratamientos en pacientes niños)

2.3 Definición de Términos Básicos

Atención odontológica: Es el conjunto de acciones que se realizan para prevenir, tratar o mejorar la salud bucodental de los personas.

Alumno operador: Persona en formación que recibe enseñanzas en una clínica y pone en práctica sus conocimientos adquiridos.

Calidad de atención: Está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente.

Docente supervisor: Profesional dedicado a la enseñanza y supervisión de sus alumnos en formación hacia una carrera profesional.

Higiene: Es la limpieza que se tiene en la clínica estomatológica

Horario de atención: Es el horario que brinda la clínica para poder atender a los usuarios en horas establecida todos los días de la semana.

Infraestructura: Se refiere al ambiente físico donde se desarrolla la atención de los pacientes, incluye la sala de espera, los ambientes clínicos.

Iluminación: Conjunto de luces que iluminan un lugar

Orden: Manera de estar colocadas las cosas en el espacio.

Paciente: Es la persona que acude por atención a la Clínica Estomatológica para solución de un problema dental.

Percepción del paciente: en este estudio será definido como la opinión del paciente.

Recomendación: Consejo que se da a una persona por considerarse ventajoso o beneficioso.

Sala de espera: Espacio o lugar donde el paciente espera su turno de atención.

Tiempo de espera: Es el tiempo que transcurre desde el momento de la entrada a la sala de espera hasta su atención en la clínica estomatológica.

CAPÍTULO III

FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

La percepción sobre la calidad de atención en la clínica estomatológica integral del adulto contribuye significativamente para medir la calidad de atención brindada en la Clínica Estomatológica integral del adulto I, Universidad Alas Peruanas – Ica, 2018.

HIPÓTESIS SECUENDARIAS:

- f) La percepción de los pacientes sobre la infraestructura de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 es buena.

- g) La percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 es buena

- h) La percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno en la Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 es buena.

- i) La percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018,es buena.

- j) La percepción si los pacientes recomendarían a otras personas atenderse en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018, es buena.

3.2 Variables:

Variable de estudio

- Percepción de los pacientes sobre la Calidad de Atención

Variable de caracterización:

- Factores sociodemográficos

			Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción Global - Trato recibido por Alumno - Trato Recibido Por Docente 	Ordinal Ordinal Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Muy buena /Buena /Mala/ Regular / Muy Mala - Muy buena /Buena /Mala/ Regular / Muy Mala - Muy buena /Buena /Mala/ Regular / Muy Mala 	
			Conocimiento Del Alumno	-Desempeño Y Habilidad Alumno	Ordinal	- Muy buena /Buena /Mala / Regular / Muy Mala	
			Horario De Atención	- Horario Actual	ordinal	Muy buena /Buena /Mala / Regular / Muy Mala	
			Recomendación Del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendaría el servicio - Recomendaciones para la mejora 	Ordinal Nominal	<ul style="list-style-type: none"> -Si / No /tal vez / no sabe -Que no le demore demasiado tiempo/ Que le demore lo necesario/ Que le brinde una buena atención y un buen resultado/ Que el alumno operador le demuestre interés 	

V. DE CARACTERIZACION	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORIA	ESCALA	TECNICA E INSTRUMENTO
Factores Sociodemográficos	Los factores sociodemográficos son características que presentan los pacientes que acuden al servicio de salud en el área odontológica.	Los factores sociodemográficos permiten medir las dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> - Sexo - Edad - Estado civil - Grado de instrucción - Procedencia - Categoría ocupacional 	Factores sociodemográficos	<ul style="list-style-type: none"> Nominal Dicotómica Discreta Nominal Ordinal Politómica 	<ul style="list-style-type: none"> Femenino / Masculino Entre 16 a 30 años/ Entre 31- 45 años / Entre 46 – 60 años Soltero / Casado / Separado/viudo Primaria/secundaria/superior técnico/superior universidad Rural / Urbano Profesionales / ama de casa / Estudiante / Empleado / Ninguno / Jubilado 	<ul style="list-style-type: none"> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo de Investigación

- Según la manipulación de la variable

Estudio observacional: Implica que no hubo manipulación de la variable independiente. El investigador diseñó un estudio donde únicamente describió el comportamiento de las variables tal y como se presentan en un momento determinado.

- Según la fuente de toma de datos

Prospectivo: La fuente de recolección de datos fue mediante la aplicación de una ficha epidemiológica orientada a coleccionar datos demográficos, ocupacionales, tiempo de espera, conocimiento del alumno, recomendación sobre esta clínica, infraestructura, en relación a la percepción del paciente.

- Según el número de mediciones

Transversal: Las variables se midieron en una ocasión, distribuido según la presencia de las dimensiones de la variable de percepción sobre la calidad de atención

4.1.2 Nivel de Investigación

Se realizó una investigación de nivel descriptivo donde el investigador a partir de los datos recolectados describió la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la clínica estomatológica integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica, 2018

4.1.3 Método

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos:

El método analítico en tanto se examinó y estudió minuciosamente las variables de estudios.

El método sintético pues permitió el integrar toda la información analizada (entiéndase todos los datos, hechos o elementos que intervienen en un fenómeno) para lograr entender percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la clínica estomatológica integral del adulto, universidad alas peruanas Filial Ica – 2018.

4.2 Diseño muestral

Definición de la población

La población del siguiente estudio lo constituyo todos los pacientes de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica en el mes de junio del 2018 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

Determinación del tamaño de la muestra

No se aplicará el algoritmo matemático para el muestreo por cuanto ingresaron al estudio toda la población que cumplió con los criterios de elegibilidad, de tal manera que en esta investigación se llegó a controlar el error aleatorio y por lo tanto se alcanza la precisión para la delimitación establecida.

CRITERIO DE INCLUSION

- Pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica integral del adulto
- Pacientes adultos de ambos sexos
- Pacientes que acepten voluntariamente participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- Pacientes que hayan recibido por lo menos una atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto.

CRITERIO DE EXCLUSION

- Pacientes con alguna discapacidad
- Pacientes que no acudan a la Clínica el día que se aplicará la encuesta
- Pacientes que se nieguen a participar en el estudio.
- Pacientes ya encuestados
- Pacientes en su primera cita

4.3 Técnicas de recolección de datos.

Se solicitó autorización al Coordinador de la Escuela Académico Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica, para ejecutar el presente trabajo de investigación en las instalaciones de la Clínica Estomatológica de dicha Universidad y a la vez poder realizar la encuesta a los pacientes de la Clínica Estomatológica del Adulto. Posteriormente, se procedió a la selección de los pacientes utilizando los criterios de inclusión y exclusión. Para finalizar, se le entregó a cada paciente seleccionado el consentimiento informado para su autorización, luego se les dio el cuestionario en las que se le solicitaba al paciente que señale la respuesta más acorde con su caso.

4.3.1 Instrumentos

Se elaboró un cuestionario, el mismo que estuvo conformado por 20 ítems incluyendo preguntas de interés para el estudio, que fue medido según la escala de Lickert siendo sus valores: Muy Mala, Mala, Regular, Buena, Muy Buena.

4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para la recolección de los datos se utilizó una encuesta, mediante un cuestionario estructurado, para determinar cuál es el nivel de calidad de atención según la percepción de los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Alas Peruanas Filial Ica. Este instrumento estuvo conformado por un conjunto de ítems que permitieron medir con objetividad las variables consideradas en el presente trabajo. Esta encuesta fue validada por expertos de la Universidad Alas Peruanas.

Cada alternativa de respuesta, fueron cuantificadas de la siguiente manera:

- Muy mala 1 punto
- Mala 2 puntos
- Regular 3 puntos
- Buena 4 puntos
- Muy Buena 5 puntos

Los datos del estudio se procesaron en función a la aplicación Microsoft Excel y del Programa estadístico SPSS, versión 22, con la finalidad de poder obtener información referida como cifras absolutas y porcentuales.

Dado a que este tipo de investigación tiene una sola variable no se necesitó aplicar ninguna fórmula. Para su representación gráfica se elaboraron tablas y figuras.

4.5 Aspectos éticos

El presente trabajo se desarrolló respetando los diversos principios éticos, como los derechos de autor y la confidencialidad de la información.

Los participantes de la investigación firmaron el consentimiento informado.

Esta investigación no causó daño alguno a los participantes.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1 Análisis de datos

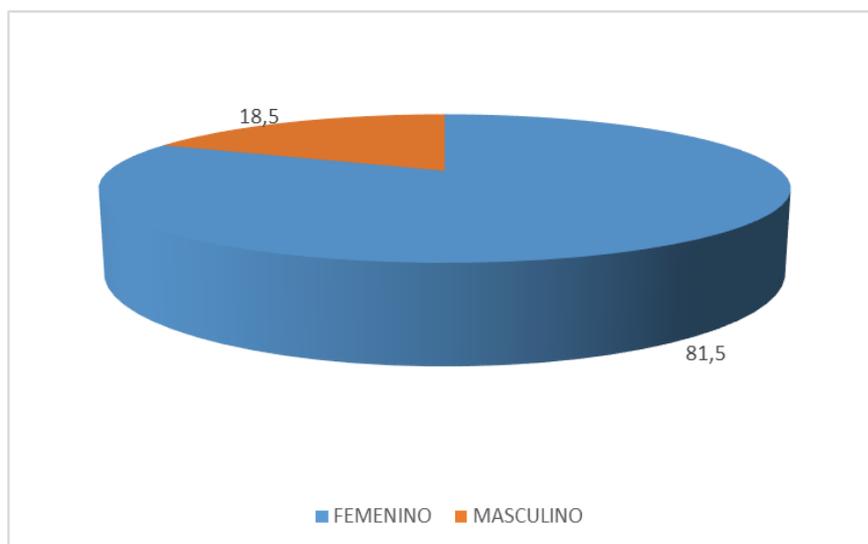
5.1.1 Análisis de datos Sociodemográficos

Tabla N° 01: Sexo de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
FEMENINO	75	81,5
MASCULINO	17	18,5
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 01: Sexo de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 01

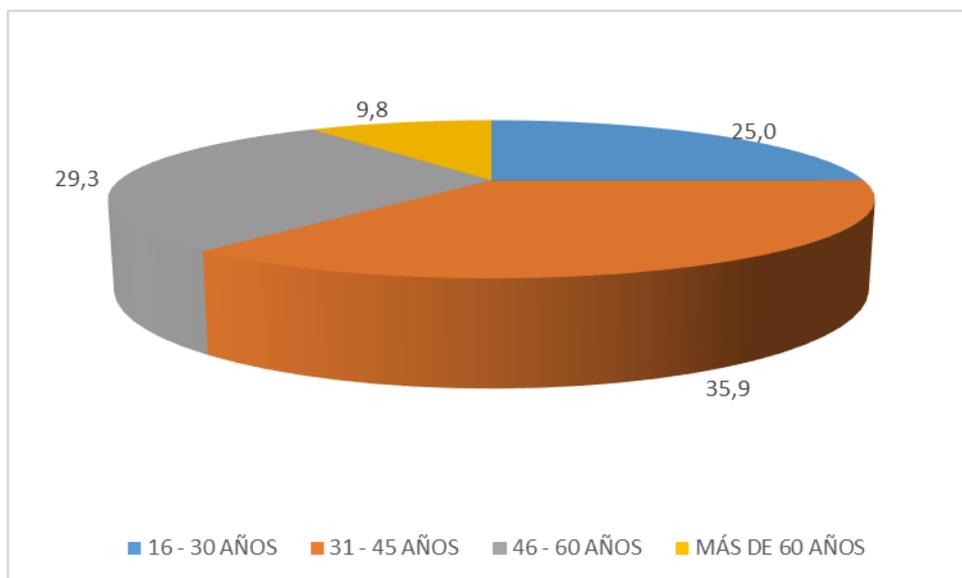
En la tabla y figura N° 01; se evidencia que, el 81,5% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio pertenecen al sexo femenino frente a un 18,5% que corresponden al sexo masculino.

Tabla N° 02: Edad de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
16 - 30 AÑOS	23	25,0
31 - 45 AÑOS	33	35,9
46 - 60 AÑOS	27	29,3
MÁS DE 60 AÑOS	9	9,8
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 02: Edad de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 02

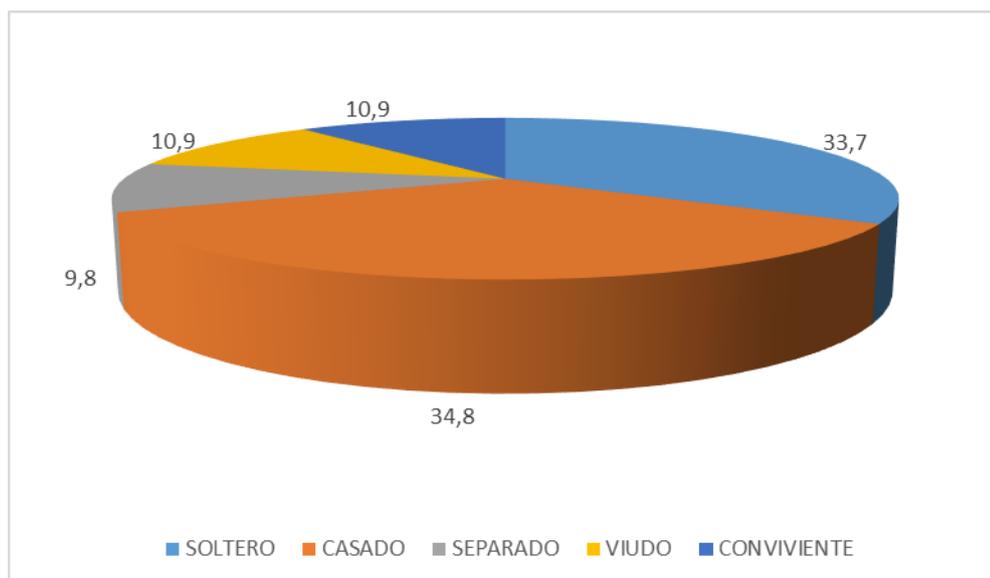
En la tabla y figura N° 02; se evidencia que, el 35,9% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio tienen entre 31 a 45 años, seguido por un 29,3% quienes tienen entre 46 a 60 años, el 25% entre 16 a 30 años y con 9,8% pacientes con más de 60 años.

Tabla N° 03: Estado civil de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
SOLTERO	31	33,7
CASADO	32	34,8
SEPARADO	9	9,8
VIUDO	10	10,9
CONVIVIENTE	10	10,9
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 03: Estado civil de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 03

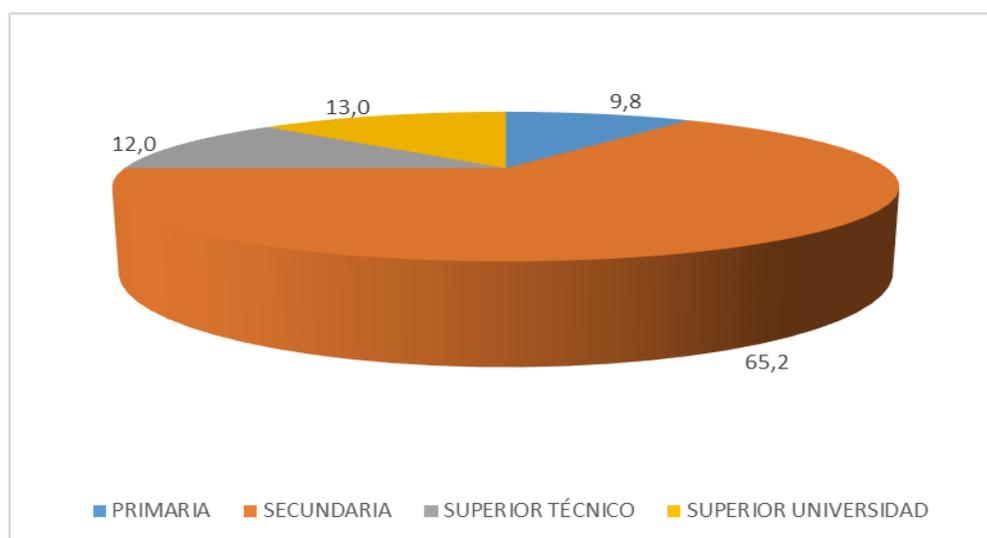
En la tabla y figura N° 03; se evidencia que, el 34,8% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio son de estado civil casados, el 33,7% solteros, en igual porcentaje con 10,9% se observa pacientes viudos y convivientes y finalmente con 9,8% de los pacientes que acudieron a la Clínica son separados.

Tabla N° 04: Grado de instrucción de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
PRIMARIA	9	9,8
SECUNDARIA	60	65,2
SUPERIOR TÉCNICO	11	12,0
SUPERIOR UNIVERSIDAD	12	13,0
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 04: Grado de instrucción de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 04

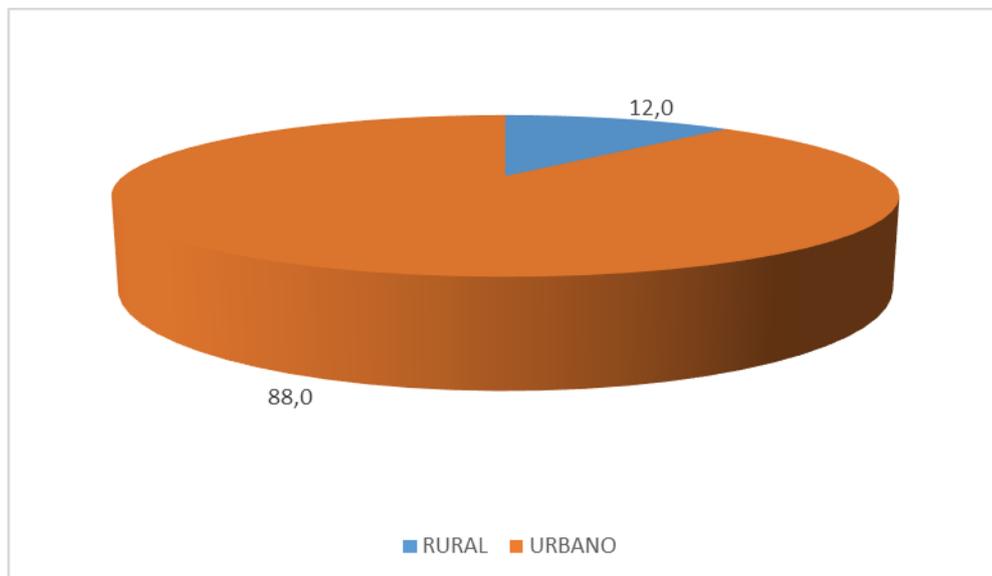
En la tabla y figura N° 04; se evidencia que, el 65,2% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio tienen grado de instrucción secundaria, el 13% superior universitaria, seguido por un 12% con grado de instrucción superior técnico y el 9,8% solo con estudios primarios.

Tabla N° 05: Procedencia de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
RURAL	11	12,0
URBANO	81	88,0
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 05: Procedencia de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 05

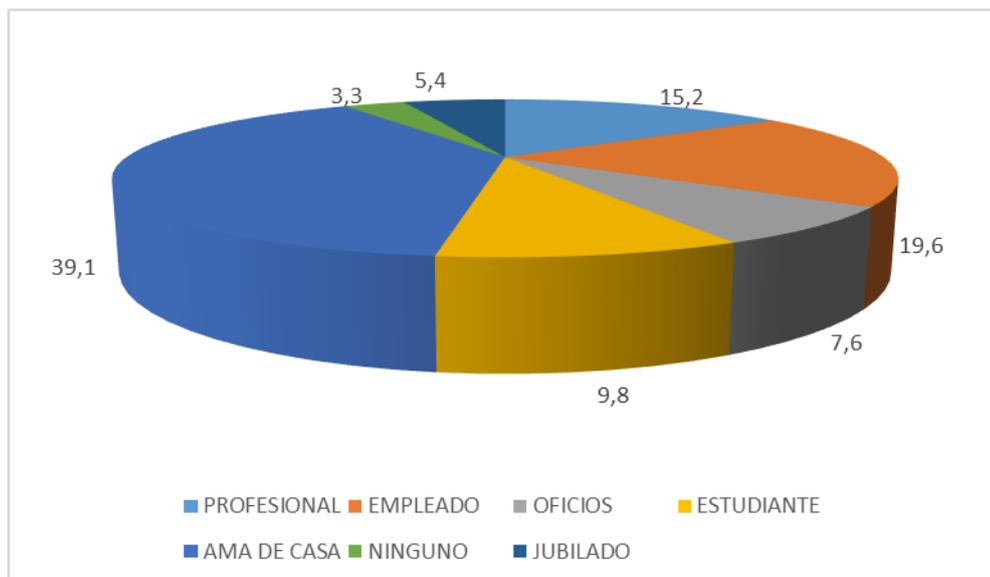
En la tabla y figura N° 05, se evidencia que, el 12.0% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio son de procedencia rural frente a un significativo 88% que tienen procedencia urbana.

Tabla N° 06: Ocupación de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto

	Frecuencia	Porcentaje
PROFESIONAL	14	15,2
EMPLEADO	18	19,6
OFICIOS	7	7,6
ESTUDIANTE	9	9,8
AMA DE CASA	36	39,1
NINGUNO	3	3,3
JUBILADO	5	5,4
Total	92	100,0

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 06: Ocupación de los Pacientes que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto



Fuente: Tabla N° 06

En la tabla y figura N° 06, se evidencia que, el 39,1% de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio son amas de casa, el 19,6% son empleados, el 15,2% profesionales, un 9,8% son estudiantes, el 7,6% desempeñan múltiples oficios, un 5,4% son jubilados y el 3,3% no tienen ninguna ocupación.

5.1.2 Análisis de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida

Para la recolección de datos sobre la variable Calidad de atención recibida según la percepción de 92 pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto. El cuestionario está constituido por 14 ítems que fueron elaborados en función de las dimensiones de la variable: Infraestructura (5 ítems); Tiempo (2 ítems), Calidad de atención (3 ítems); Conocimiento del alumno (1 ítems), Horario de atención (1 ítems) y Recomendación a otros (2 ítems). Las respuestas a cada ítem del cuestionario tuvieron un puntaje asignado como se presenta a continuación:

La variable Calidad de atención recibida y las dimensiones de la variable se categorizaron en:

Categoría	Intervalo	Interpretación cualitativa
Muy Mala	[0-5]	Los pacientes perciben de muy mala la calidad de atención recibida.
Mala	[6-10]	Los pacientes perciben de mala la calidad de atención recibida.
Regular	[11-15]	Los pacientes perciben de regular la calidad de atención recibida.
Buena	[16-20]	Los pacientes perciben de buena la calidad de atención recibida.
Muy Buena	[21-25]	Los pacientes perciben de muy buena la calidad de atención recibida.

A continuación, se presentan los resultados en tablas y figuras estadísticas con sus respectivas interpretaciones:

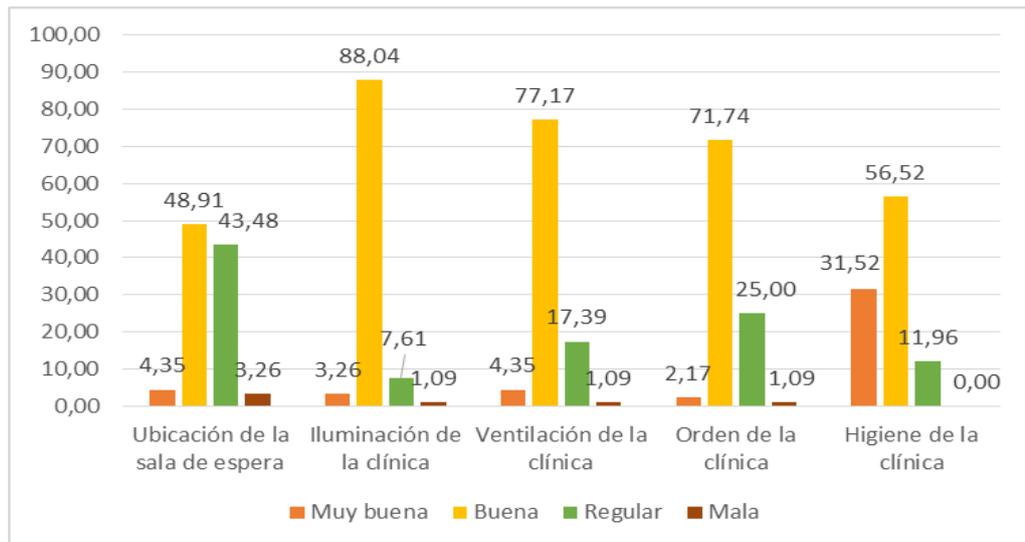
Tabla N° 07: Percepción sobre la calidad de la Infraestructura de la Clínica Estomatológica

	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	total	%
Ubicación de sala de espera	4	4,35	45	48,91	40	43,48	3	3,26	92	100,00
Iluminación de la clínica	3	3,26	81	88,04	7	7,61	1	1,09	92	100,00
Ventilación de la clínica	4	4,35	71	77,17	16	17,39	1	1,09	92	100,00
Orden de la clínica	2	2,17	66	71,74	23	25,00	1	1,09	92	100,00
Higiene de la clínica	29	31,52	52	56,52	11	11,96	0	0,00	92	100,00

x 23

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 07: Percepción sobre la Infraestructura de la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 07

En la tabla y figura N° 07, se evidencia las percepciones de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

El 48,91% califica que la ubicación de la sala de espera es buena, el 43,48% de regular, un 4,35% de muy buena y el 3,26% de muy mala.

La calificación con respecto a la iluminación de la Clínica Estomatológica el 88,04% de los pacientes percibe que es buena, el 7,61% la califica de regular, el 3,26% de muy buena y el 1,09% de muy mala.

El 77,17% percibe de buena la ventilación de la clínica, un 17,39% la califica de regular, el 4,35% de muy buena y solo el 1,09% de mala.

En la calificación del orden que existe en la Clínica un 71,74% percibe de bueno, el 25% de regular, el 2,17% de muy buena y solo el 1,09% de mala.

Finalmente se obtiene que el 56,52% califica de buena la higiene de la clínica, seguido por un 31,52% de muy buena y el 11,96% califica a la higiene como mala.

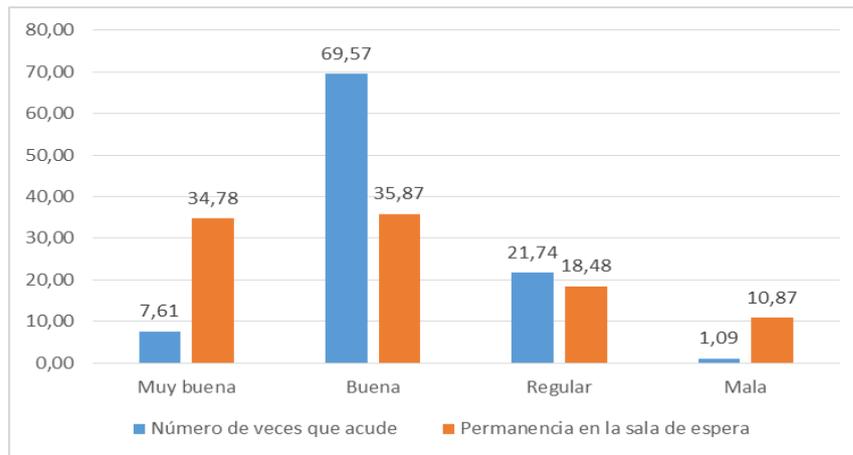
Se obtuvo una media de 23 lo que significa que los pacientes perciben en un nivel muy bueno la Infraestructura de la Clínica Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas en la filial Ica.

Tabla N° 08: Percepción sobre la calidad del tiempo de atención en la Clínica Estomatológica

	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	total	%
Número de veces que acude	7	7,61	64	69,57	20	21,74	1	1,09	92	100,00
Permanencia en la sala de espera	32	34,78	33	35,87	17	18,48	10	10,87	92	100,00
					-					
					X	19,5				

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP –ICA

Figura N° 08: Percepción sobre la calidad del tiempo de atención en la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 08

En la tabla y figura N° 08, se evidencia las percepciones sobre la calidad de tiempo de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

El 69,57% percibe que el número de veces que tuvo que acudir a la clínica para ser atendido es buena, el 21,74% de regular, un 7,61% de muy buena y el 1,09% de mala. La calificación con respecto al tiempo que permanece en la sala de espera para ser atendido de la Clínica Estomatológica el 35,87% de los pacientes percibe que es buena, el 34,78% la califica de muy buena, el 18,48% de regular y el 10,87% de mala. Se obtuvo una media de 19,5, lo cual significa

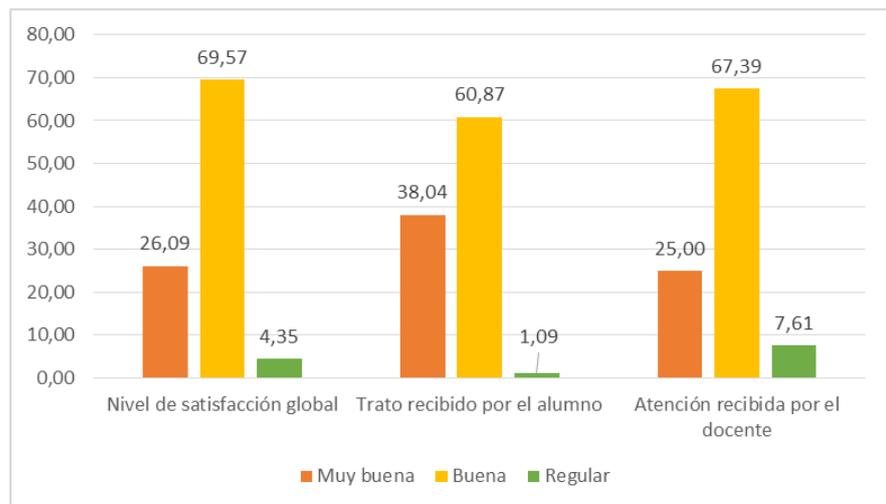
que la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad del tiempo de atención es buena.

Tabla N° 09: Percepción sobre la calidad de atención en la Clínica Estomatológica

	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	total	%
Nivel de satisfacción global	24	26,09	64	69,57	4	4,35	92	100,00
Trato recibido por el alumno	35	38,04	56	60,87	1	1,09	92	100,00
Atención recibida por el docente	23	25,00	62	67,39	7	7,61	92	100,00
			X 23,5					

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 09: Percepción sobre la calidad de atención en la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 09

En la tabla y figura N° 09, se evidencia las percepciones de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

El 69,57% tiene un nivel de satisfacción global bueno, el 26,09% de muy bueno y el 4,35% de regular. La calificación con respecto al trato recibido por el alumno operador un 60,87% la percibe de buena, el 38,04% de muy buena y el 1,09% de regular. En referencia a la atención recibida por el docente supervisor el 67,39% la califica de buena, el 25% de muy buena y

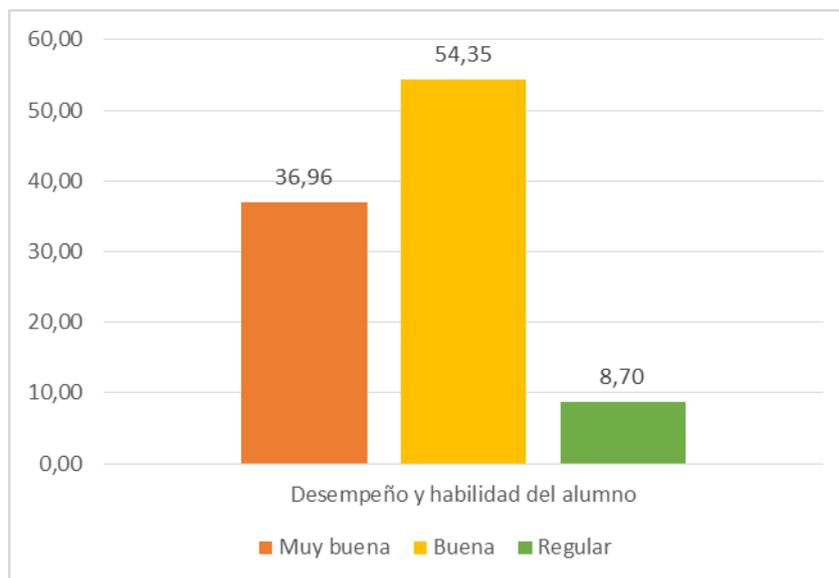
el 7,61% de regular. Se obtuvo una media de 23,5, lo cual significa que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención es muy buena.

Tabla N° 10: Percepción sobre el Conocimiento del alumno en la Clínica Estomatológica

	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	total	%
Desempeño y habilidad del alumno	34	36,96	50	54,35	8	8,70	92	100,00
			X 21					

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 10: Percepción sobre el Conocimiento del alumno en la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 10

En la tabla y figura N° 10, se evidencia las percepciones de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

El 54,35% tiene una percepción buena del desempeño y habilidad del alumno operador, el 36,96% de muy buena y solo el 8,70% de regular.

Se obtuvo una media de 17,2, lo cual significa que la percepción de los pacientes sobre el conocimiento del alumno es buena.

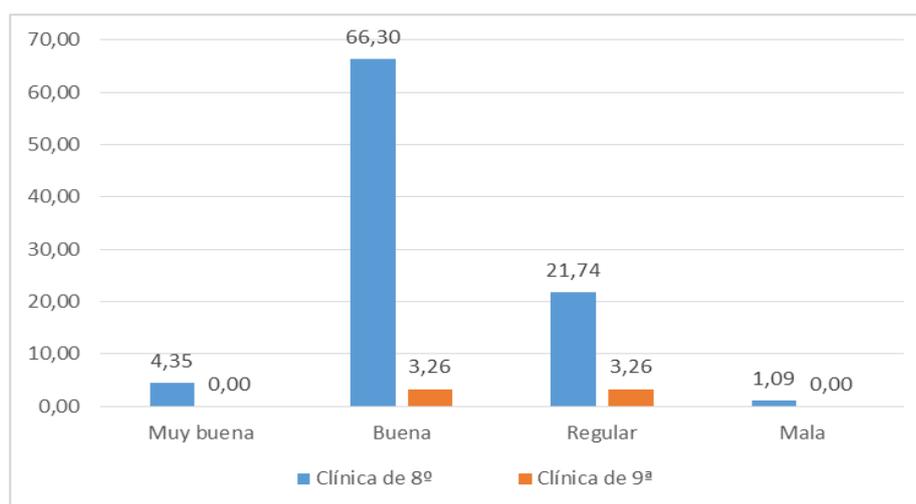
Tabla N° 11: Percepción sobre el Horario de atención según ciclo en la Clínica Estomatológica

	Muy buena	%	Buena	%	Regular	%	Mala	%	total	%
Clínica de 8 ^o	4	4,35	61	66,30	20	21,74	1	1,09	86	93,48
Clínica de 9 ^a	0	0,00	3	3,26	3	3,26	0	0,00	6	6,52
TOTAL									92	100,00

X 13,65

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 11: Percepción sobre el Horario de atención según ciclo en la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 11

En la tabla y figura N° 11, se evidencia las percepciones de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

El 66,30% tiene una percepción buena del horario de atención que brinda actualmente la clínica correspondiente al 8º ciclo frente a un 3,26% quienes manifiestan que el horario de 9º ciclo es bueno, el 21,74% califica de regular el horario de atención de clínica del 8º ciclo frente al 3,76% que califica de bueno el horario, mientras que el 4,35% califica de muy buena el horario que brinda la clínica de 8ª ciclo, finalmente el 1,09% califica de malo el horario de atención que se brinda en la clínica de 8ª ciclo.

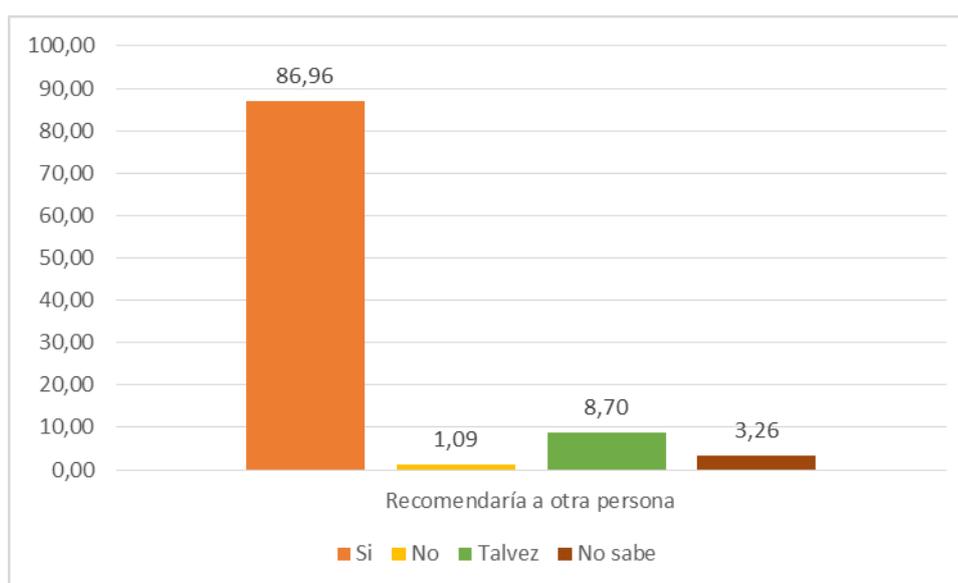
Se obtuvo una media de 13,7, lo cual significa que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención es regular.

Tabla N° 12: Percepción sobre recomendación a otras personas a asistir a la Clínica Estomatológica

	SI	%	No	%	Tal vez	%	No sabe	%	total	%
Recomendaría a otra persona	80	86,96	1	1,09	8	8,70	3	3,26	92	100,00

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 12: Percepción sobre recomendación a otras personas a asistir a la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 12

En la tabla y figura N° 12, se evidencia las percepciones de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Integral del adulto durante el mes de junio:

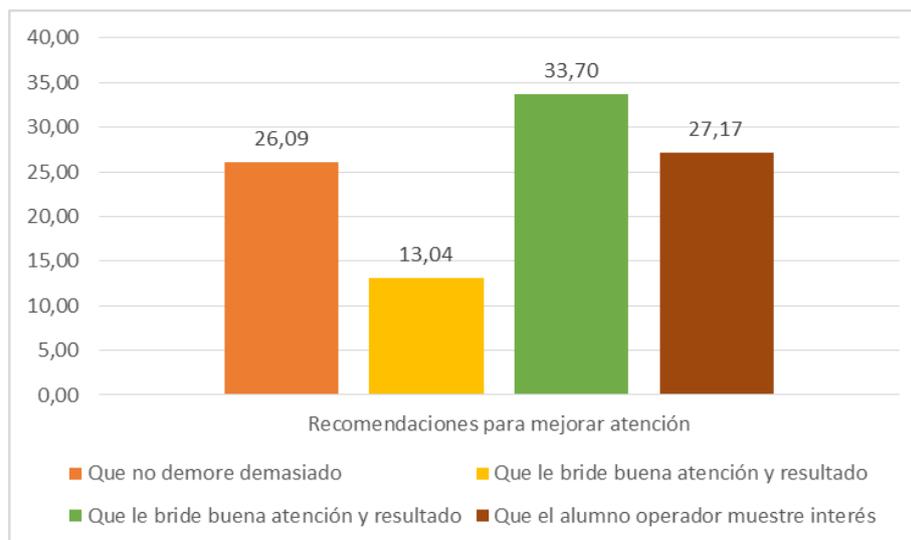
El 86,96% sostiene que si recomendaría a otras personas a asistir a la clínica, el 8,70% tal vez, el 3,26% no sabe y solo el 1,09% no recomendaría a otras personas.

Tabla N° 13: Percepción sobre recomendaciones que daría usted para mejorar la calidad de atención que brinda la Clínica Estomatológica

	Que no demore demasiado	%	Que le demore lo necesario	%	Que le brinde buena atención y resultado	%	Que el alumno operador muestre interés	%	total	%
Recomendaciones para mejorar atención	24	26,09	12	13,04	31	33,70	25	27,17	92	100,00
	X 25									

Fuente: Data de resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica UAP -ICA

Figura N° 13: Percepción sobre recomendaciones que daría usted para mejorar la calidad de atención que brinda la Clínica Estomatológica



Fuente: Tabla N° 13

En la tabla y figura N° 13, se evidencia Percepción sobre recomendaciones que daría usted para mejorar la calidad de atención que brinda la Clínica Estomatológica en el mes de junio:

El 33,70 % sostiene que le brinde una buena atención y resultado, el 27,17 % sostiene que el alumno operador muestre interés, el 26,09% que no demoren demasiado, y solo un 13,04% que le demore lo necesario.

5.1.2 Análisis inferencial

Comprobando la hipótesis

H₀: La percepción del paciente sobre la infraestructura, el tiempo de espera, calidad de tratamiento, conocimiento y habilidad del alumno, horario de atención y recomendación a otras personas para atenderse no contribuye significativamente para medir la calidad de atención brindada en la Clínica Estomatológica integral del adulto I, Universidad Alas Peruanas – Ica, 2018.

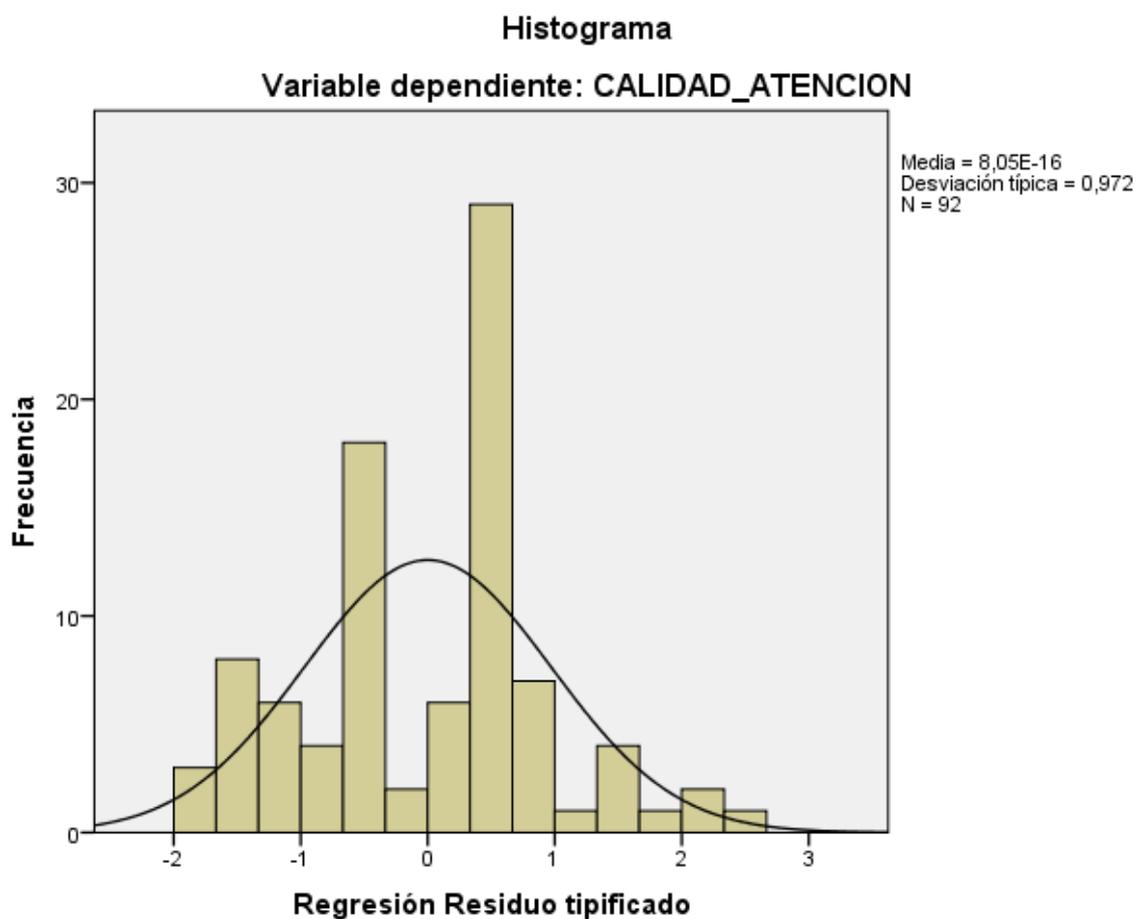
H₁: La percepción del paciente sobre la infraestructura, el tiempo de espera, calidad de tratamiento, conocimiento y habilidad del alumno, horario de atención y recomendación a otras personas para atenderse contribuye significativamente para medir la calidad de atención brindada en la Clínica Estomatológica integral del adulto I,

Correlaciones			CALIDAD_ATENCION
R de Pearson	INFRAESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	,471
		Sig. (bilateral)	,003
	TIEMPO	Coeficiente de correlación	,524*
		Sig. (bilateral)	,032
	CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
	HORARIO	Coeficiente de correlación	,610
		Sig. (bilateral)	,002
	RECOMENDACIÓN	Coeficiente de correlación	,602
		Sig. (bilateral)	,034
	N	92	

* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Decisión:

De acuerdo al coeficiente de correlación obtenido de las variables de estudios se evidencia que los resultados son positivos y con un p valor < 0.05, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba la hipótesis planteada y se decide que: ***La percepción del paciente sobre la infraestructura, el tiempo de espera, conocimiento y habilidad del alumno, horario de atención y recomendación a otras personas para atenderse contribuye significativamente para medir la calidad de atención brindada en la Clínica Estomatológica integral del adulto I, Universidad Alas Peruanas – Ica, 2018.***



De acuerdo al Histograma observado podemos deducir que existe un comportamiento normal en la distribución de los datos.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos de los datos sociodemográficos en la tabla N° 01, el sexo femenino el que mayor asiste con un 81,5% (tabla N° 01), la mayoría de pacientes tienen entre 31 a 45 años con un resultado de 35,9% (tabla N° 02), en lo que se refiere al estado civil el 34,8% son pacientes casados (tabla N° 03); el grado de instrucción de la mayoría de los pacientes es secundaria con un resultado de 65,2% (tabla N° 04); asimismo se evidencia que el 88% (tabla N° 05) de los pacientes son de procedencia urbana y el 39,1% (tabla N° 06) de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica son amas de casa.

De igual manera con el estudio realizado por Lopez; Pilataxi; Rodriguez; Martínez. En su artículo publicado sobre 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. Coincide en que el 78% fueron mujeres mayores a 55 años.

Por otro lado en lo que se refiere a la calidad de atención de la Clínica Estomatológica del adulto el 69,57 califica de bueno el nivel de satisfacción global, el 60,87% califica de bueno el trato recibido por el alumno operador y el 67,39% también coincide con la misma calificación de bueno para la atención recibida del docente supervisor, lo cual se obtuvo una media de 23,5 lo que significa que la percepción de los estudiantes frente a la calidad de atención es muy buena.

Este resultado se puede contrastar con lo investigado por Lora y colaboradores en el año 2016, quienes concluyen que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios Odontológicos se percibe satisfactoriamente por parte de los usuarios, este resultado no es evidencia fehaciente de la calidad de

atención debido a la existencia de algunos resultados de inconformidad por parte de los pacientes.

De igual manera en el estudio realizado por Pariajulca Fernandez, Isabel Robert titulado “Calidad De Atención Según La Percepción Del Paciente Y Del Proveedor Del Servicio En La Clínica Odontológica De La Universidad Privada Norbert Wiener Durante El Periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011”. donde se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica De La Universidad Privada Norbert Wiener es bueno.

Los resultados de la presente investigación se contraponen a los resultados encontrados en el estudio realizado por Chanco Huamán, “Percepción de los pacientes sobre la Calidad del servicio en la Clínica Estomatológica del Adulto de Universidad Alas Peruanas Filial Ica en el mes de noviembre del 2014”. Los resultados principales indican que el promedio global Servqual encontrado fue de 0.79 lo que lo ubica en un nivel de insatisfacción con respecto a la calidad de atención percibida

Otro punto importante, es la construcción de instrumentos de calidad de atención para servicios de salud bucal que sean validados internamente para servir de marco de referencia para estudios posteriores; esto permitirá la elaboración de escalas más precisas y confiables a la problemática de la calidad en la atención del usuario.

CONCLUSIONES

En concordancia con los objetivos propuestos en esta investigación se realiza las siguientes conclusiones:

- 1) Se determinó que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue buena.
- 2) La percepción de los pacientes sobre la infraestructura de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue muy bueno.
- 3) La percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018 fue bueno.
- 4) La percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno en la Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue buena.
- 5) la percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue regular.
- 6) La percepción de los pacientes referencia a si recomendarían a otras personas atenderse en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018 fue buena

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas se proponen las siguientes recomendaciones:

- 1) Se recomienda a las autoridades de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas en la filial Ica dar mayor énfasis a este tema promoviendo la asistencia de los grupos que tienen una participación reducida en la asistencia a la Clínica Estomatológica Integral del adulto.
- 2) Se debe de diseñar un programa de mejoramiento continuo de la calidad de atención que conduzca a la optimización de mejora de la calidad.
- 3) Con los resultados obtenidos en esta investigación de buena percepción, aún quedan pacientes insatisfechos, por lo tanto se recomienda adecuar la infraestructura de acuerdo a las sugerencias haciendo la sala de espera más acogedora para los pacientes, horario de atención y disminuir el tiempo de espera.
- 4) Realizar trabajos con la misma línea de investigación para monitorizar la calidad de atención que se brinda
- 5) Se recomienda que los alumnos sugieran a sus pacientes dejar sus incomodidades en el buzón de sugerencias con el que cuenta la clínica.

Fuentes de información

¹ Ruelas E., Zurita B. (1993): "Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud". Salud Pública de México, 1993, Vol. 35(3).

² MINISTERIO DE SALUD (2003): "Control de Calidad del Servicio al Usuario". Unidad de gestión de la calidad, Hospital Regional "Manuel Núñez Butrón"-Puno

³ Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994

⁴ Lora ,I.Tirada ,L.Montoya,L.Percepcion De Satisfacción Y Calidad De Servicio Odontológico En La Clínica Universitaria De Cartagena año 2016.[internet],[tesis] disponible en <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>

⁵ López, J. Pilataxi, S.; Rodríguez, L. Velásquez, A. López, M. Martínez, C. et al. 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. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2013; 12(24):209-225. [fecha de acceso 12 de marzo 2017]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54526806014>

⁶ Ruíz R, Alba A, Jiménez C, Gonzales B & Barrios L., Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud, 2011. Disponible en: <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-percepcion-los-pacientes-sobre-atencion-S1134282X10001399>

⁷ Cazorla, J. Análisis de los factores que determinan la deserción de pacientes en la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. [Internet], [Tesis]. Arequipa-Perú; 2017: Universidad Católica de Santa María [fecha de acceso 12 de marzo 2017]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3360/64.2573.O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁸ Pariajulca P. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre. Lima 2011. Tesis/ Pregrado [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Lima- Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2011.

⁹ Chanco, G. Percepción de los Pacientes Sobre La Calidad De Servicio En La Clínica Estomatológica Del Adulto De La Universidad Alas Peruanas Filial Ica En El Mes De Noviembre 2014 [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Ica, Universidad Alas Peruanas 2014.

¹⁰ Feldman R. Psicología. México D.F. Mc Graw Hill, 1999. 640 – 646

¹¹ Martínez M "Promoción y Educación en Salud". CIES/UNAN; Abril 2005, Nicaragua

¹² Mejía Lora LP, Sierra Luna SP. El miedo a la consulta en los adultos que asisten a las clínicas Odontológicas de la universidad santo Tomás. Rev Ustasalud. 2012; 11(2): 95 – 100.

¹³ Caycedo C, Cortés OF, Gama R, Rodríguez H, Colorado P, Caycedo M, et al. Ansiedad al tratamiento odontológico: características y diferencias de género. Rev. Suma Psicológica Bogotá (Col). 2008; 15(1): 259-278.

¹⁴ Betin Portacio A, Guardela Simancas A, Infante Franco K, Díaz Caballero A, Gonzales Martínez FD. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la

atención Odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev de la facultad de ciencias de la salud. 2009; 6 (2): 95-101.

¹⁵ Segarra Ciprés M, Bou Llusar JC. Conceptos, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. Rev de economía y empresa. 2005; 53 (3): 175-196

¹⁶ Álvarez Herrera AF, Sánchez González CL, Orozco Cuanalo L, Moreno Méndez W. Valores de ética profesional en los estudiantes de la carrera de cirujano dentista: El significado del concepto “dentista competente”. Rev. ADM. 2007; 64(4): 158-167.

¹⁷ Zaror C, Vergara C. Ética en el currículo de las carreras de odontología. Acta Bioeth. Santiago. 2008; 14 (2): 212-218.

¹⁸ Matlin W, Foley J. Sensación y Percepción. México D.F Prentice Hall, 1996. 550 – 554

¹⁹ Morales V, Hernández A. La calidad y su gestión. Revista digital. Buenos Aires – 2004 Año 10 – N° 76

²⁰ Ministerio de Salud Pública. Programa de mejora continua de la calidad de atención estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores, ciudad de la Habana, Cuba. 2002

²¹ Caballero C, Alonso L.(2008) Marketing en salud. Revista scielo [Internet]. [fecha de acceso 16 de mayo 2018]. www.scielo.org.co/pdf/sun/v24n2/v24n2a01.pdf

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO , UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p align="center">GENERAL</p> <p>¿Cuál es percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica 2018?</p> <p align="center">SECUNDARIOS</p> <p>Problema secundario 01: ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la infraestructura de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto , de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018?</p> <p>Problema secundario 02: ¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas – Ica, 2018?</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>Determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica 2018.</p> <p align="center">ESPECIFICOS</p> <p>OE 01 Identificar la percepción de los pacientes sobre la infraestructura de la Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica, 2018</p> <p>OE 02: Describir la percepción de los pacientes sobre el tiempo de espera antes de la atención en la Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica, 2018</p>	<p align="center">GENERAL</p> <p>La percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica en el año 2018 es muy buena.</p>	<p align="center">Variable estudio (X): Percepción De Los Pacientes Sobre La Calidad De Atención</p> <p align="center">Variable caracterización (Y): Factores Sociodemográficos</p>	<p align="center">Ficha de recolección de datos</p>

Problema secundario 03:

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad del tratamiento recibida en la Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018?

Problema secundario 04:

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno en la Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018?

Problema secundario 05:

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018?

Problema secundario 06:

¿De qué manera los pacientes recomendarían a otras personas atenderse en la Clínica Estomatológica Integral del adulto, Universidad Alas Peruanas – Ica, 2018?

OE 03: Conocer la percepción de los pacientes sobre la calidad del tratamiento recibida en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto , de la Universidad Alas Peruanas Filial Ica – 2018

OE 04: Identificar la percepción de los pacientes sobre el conocimiento y habilidad del alumno en la Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica -2018

OE 05: Conocer la percepción de los pacientes sobre el horario de atención de Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica - 2018

OE 06: Conocer si los pacientes recomendarían a otras personas atenderse en la Clínica Estomatológica Integral del adulto , Universidad Alas Peruanas Filial Ica, - 2018

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO



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

PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO , UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA – 2018

AUTOR: YESENIA SOLANCH VARGAS DE LA ROSA

N° de citas _____

FICHA N°.....

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo : F () M ()

2. Edad:

Entre 16 – 30 años () Entre 31 – 45 años () Entre 46 – 60 años ()
60 a + ()

3. Estado civil:

Soltero () Casado () Separado () viudo () conviviente ()

4. Grado de instrucción

Primaria () secundaria () superior técnico () superior universidad ()

5. Procedencia:

Rural () urbano ()

6. Ocupación

Profesional () Empleado () Oficios () Estudiante ()
Ama de casa () Ninguno () Jubilado ()

INFRAESTRUCTURA

7. Cómo califica Ud. la ubicación de la sala de espera para su atención en la Clínica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

8. Cómo califica Ud. la iluminación de la Clínica Estomatológica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

9. Cómo califica Ud. la ventilación de la Clínica Estomatológica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

10. Cómo califica Ud. el orden de la clínica estomatológica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

11. Cómo califica Ud. la higiene en la Clínica Estomatológica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

TIEMPO

12. Cómo califica el número de veces que tuvo que acudir a la clínica para ser atendido

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

13. Cuánto tiempo Ud. permanece en la sala de espera, para ser atendido:

Inmediatamente Hasta 10 minutos

Más de 20 minutos Más de 30 minutos

CALIDAD DE ATENCION

14. Indique Ud. su nivel de satisfacción global con respecto a la atención Recibida en la Clínica Estomatológica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

15. Cómo considera Ud. el trato recibido por el alumno operador:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

16. Cómo considera Ud. la atención recibida por el docente supervisor:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

CONOCIMIENTO DEL ALUMNO

17. Cómo califica Ud. el desempeño y habilidad del alumno operador:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

HORARIO DE ATENCIÓN

18. Cómo califica Ud. el horario de atención que brinda actualmente la clínica:

Muy buena Buena Regular Mala Muy Mala

RECOMENDACIÓN A OTROS

19. Recomendaría Ud. a otra persona asistir a esta clínica estomatológica para su tratamiento

Si () No () Tal vez () no sabe ()

20. Que recomendaciones nos daría Ud. para mejorar la calidad de atención que brinda la clínica:

- () Que no le demore demasiado tiempo.
- () Que le demore lo necesario.
- () Que le brinde una buena atención y un buen resultado.
- () Que el alumno operador le demuestre interés.

Déjenos alguna sugerencia

.....
.....
.....

ANEXO 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sra.:.....

Identificado con DNI N°.....

Me dirijo a usted solicitando su aprobación para que si lo desea, participe en la investigación denominada: **PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION RECIBIDA EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO , UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL ICA - 2018**

Con ello realizaré una encuesta para identificar la percepción que tiene sobre la calidad del tratamiento, siendo esta completamente inocua, fácil y no requiere de muchos esfuerzos por parte del paciente, por lo que necesitamos su consentimiento y su cooperación ilimitada en la realización del estudio. Esto no constituye ningún riesgo para su salud y su manejo será estrictamente confidencial.

¿Está usted de acuerdo en participar en la investigación?

Sí_____ No_____

Si está de acuerdo firme:

.....

Firma

Fecha:...../...../2018

ANEXO 04

FOTOGRAFIA 01 CLINICA ESTOMATOLOGICA



FOTOGRAFIA 02 SALA DE ESPERA CLINICA ESTOMATOLOGICA



FOTOGRAFIA 03 RECOLECCION DE DATOS

