



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

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA
UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL CHICLAYO - EN
OCTUBRE DEL 2016**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:

BACHILLER ZURITA RIVERA, ENGELS BEKERLEY LAVOIZER

ASESOR:

CD.ESP. ALVARADO ROSAS, MANUEL JESUS

LIMA – PERÚ

2017

A Dios, por brindarme salud.

A mis padres que son mi mayor motivación siempre estuvieron brindándome su apoyo y consejos para hacer de mí una mejor persona.

AGRADECIMIENTOS

CD.ESP. Manuel Jesús Alvarado Rosas, por ser mi asesor y dedicarle tiempo a la elaboración de mi investigación ampliando mis conocimientos.

C.D Antonio Duran Picho Coordinador de escuela profesional Estomatología por su cooperación al abrirme las puertas de la universidad alas peruanas para poder ejecutar mi estudio.

LIC. Jorge William Canario Zelada. Encargado de la parte administrativa de las clínicas de la universidad alas peruanas filian Chiclayo .Por brindarme los permisos correspondientes.

A mi Alma Máter la Universidad Alas Peruanas, por haberme permitido ser un profesional.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como meta determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016.

El estudio será de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo observacional y transversal. En el presente estudio se considerará como población a los pacientes de la clínica estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo, atendidos durante el mes de octubre del 2016, los que suman un total de 96, incluyendo solamente aquellos que cumplan con los criterios de selección. Los resultados obtenidos demostraron que al observar la calidad de la atención de los pacientes evaluados se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,61 \pm 2,96$ antes de ser atendidos (expectativa), fue alta mientras que se obtuvo un puntaje promedio de $67,22 \pm 2,51$ después de ser atendido (percepción). Según la prueba de T de Student para muestras relacionadas, existe diferencia significativa entre ambas mediciones ($p < 0,05$), siendo la percepción mayor que la expectativa.

Palabras claves: Calidad; confiabilidad; capacidad de respuesta; elementos tangibles, empatía; satisfacción y seguridad.

ABSTRACT

The purpose of the present study was to determine the quality of care of the patients treated at the Integral Adult Dental Clinic in Alas Peruanas, branch Chiclayo in October 2016, according to the SERVQUAL instrument.

The study is a quantitative, non-experimental, descriptive, observational and cross-sectional study. Patients of the Integral Adult Dental Clinic of the Alas Peruanas University, Chiclayo branch, attended during the month of October 2016, were considered as population, who made a total of 96, including only those that meet the selection criteria. Results showed that, when the quality of care of the patients evaluated was observed, an average SERVQUAL score of 64.61 ± 2.96 was obtained before being attended (expectation), while an average score of 67.22 ± 2.51 after being attended (perception). According to the Student's T test for related samples, there is a significant difference between both measurements ($p < 0.05$), with the perception being higher than the expectation.

It was concluded that perceived quality was higher than expected, so the care is considered satisfactory.

Key words: Quality; reliability; responsiveness; tangibles; empathy; satisfaction and safety.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INTRODUCCIÓN 13

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática..... 15

1.2. Formulación del problema..... 15

1.2.1. Problema principal 15

1.2.2. Problemas secundarios..... 16

1.3. Objetivos de la investigación 16

1.3.1 Objetivo principal 16

1.3.2. Objetivos secundarios 16

1.4. Justificación 17

1.4.1 Importancia de la investigación 17

1.4.2 Viabilidad de la investigación 17

1.5 Limitación del estudio..... 18

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 19

2.2 Bases teóricas 25

2.2.1 Calidad de servicio sanitario.....	26
2.2.2 Servicios de salud.....	29
2.2.3. El modelo de calidad de servicio.....	32
2.2.4 Satisfacción del usuario.....	32
2.2.5 Beneficios de lograr la satisfacción del usuario.....	33
2.2.6 Satisfacción del paciente.....	34
2.2.7 Percepción del paciente.....	36
2.2.8 Expectativa.....	36
2.3 Definición de términos básicos.....	38
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Formulación de hipótesis.....	40
3.2 Variables, dimensiones e indicadores.....	40
3.2.1 Definición operacional.....	40
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	
4.1 Diseño metodológico.....	42
4.2 Diseño muestral.....	42
4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	44
4.3.1 Técnicas.....	44
4.3.2 Instrumentos.....	45
4.4Técnicas de procesamiento de la información.....	46
4.4.1 Implicaciones éticas.....	46
4.4.2 Procesamiento de datos.....	47
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	47

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.2 Discusión66

CONCLUSIONES.....70

RECOMENDACIONES.....71

FUENTES DE INFORMACIÓN.....72

ANEXO 1: CARTA DE PRESENTACIÓN

ANEXO 2: CONSTANCIA DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 3: CONSETIMIENTO INFORMADO

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016	47
Tabla N°2. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según la edad	49
Tabla N°3. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según género	51
Tabla N°4. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción	53
Tabla N°5. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el tratamiento realizado	55

Tabla N°6. Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según la edad	57
Tabla N°7. Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según género	59
Tabla N°8. Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción	61
Tabla N°9. Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Gráfico N°1. Calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016	48
Gráfico N°2. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según la edad	50
Gráfico N°3. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según género	52
Gráfico N°4. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción	54
Gráfico N°5. Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el tratamiento realizado	56

- Gráfico N°6.** Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según la edad 58
- Gráfico N°7.** Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según género 60
- Gráfico N°8.** Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción 62
- Gráfico N°9.** Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016, según el nivel de instrucción 64

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el servicio de la odontología está sujeto a varios cambios tanto en lo económico como en lo social, ello está relacionado a la ley de la oferta y demanda, no solo en lo comercial sino también el ámbito de salud, no siendo motivo de exclusión la odontología. Los avances en el campo odontológico han ayudado a mejorar la expectativa y percepción del nivel de calidad de los tratamientos brindados al paciente, refiriéndonos al equipo, instrumentos y material más usados en esta área de trabajo.

Evaluar la expectativa y percepción de calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del encuestado un conjunto de consideraciones y actitudes asociadas a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia al establecimiento que ofrece los servicios de salud, a los estudiantes directos y a los pacientes en sus necesidades y expectativas.

Recientemente la profesión ha visto un cambio radical en cuanto al comportamiento y requerimiento que tienen los pacientes al elegir quién será su odontólogo y dónde se llevara a cabo un tratamiento, ahora las personas tienen una nueva percepción de un servicio, cambiaron sus hábitos de consumo y son los que eligen que servicios solicitar.

Hoy en día, producto de la modernización, existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son a los que hay que dar toda nuestra atención, definir qué podemos hacer es vital para poder satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber qué es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer que deficiencias o debilidades ven las personas en nuestro servicio y

que esperan que mejoremos para que sientan la confianza de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario modificar los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de los usuarios, siendo necesario conocer qué 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

Uno de los objetivos de los servicios de salud es brindar una atención de calidad a los usuarios que satisfagan la necesidad sanitaria que los afecte, de manera que se cumpla con el propósito de mejorar la calidad de vida del paciente. Es importante para los decisores que se conozca la satisfacción de los pacientes ante la atención prestada.

Los conceptos de calidad han ido evolucionando desde el simple hecho de cumplir con los objetivos básicos de la atención (como el realizar una restauración o una exodoncia en forma satisfactoria) hasta el logro de la excelencia en término de calidad total, donde el odontólogo debe ir más allá de los conocimientos propios odontológicos.

La clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas presta servicio odontológico a la población que vive o trabaja en Chiclayo, la que posee diferentes características demográficas. La clínica, como un establecimiento de salud, debe buscar la excelencia en el servicio, sin importar que los operadores sean estudiantes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en noviembre del 2016?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es la expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción, tratamiento realizado?

¿Cuál es la percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción, tratamiento realizado?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo principal

Determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016.

1.3.2. Objetivos secundarios

Definir la expectativa de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción, tratamiento realizado.

Evaluar la percepción de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción, tratamiento realizado.

1.4. Justificación

El ejercicio de la odontología precisa del cuidado de la excelencia en la atención por parte del clínico, con el fin de lograr la satisfacción del cliente-paciente, lo que permitirá su fidelización al servicio y posterior retorno a consulta y referencia de conocidos y familiares.

La clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo, brinda atención a pacientes que los estudiantes refieren o que provienen de otras fuentes. Como todo establecimiento de salud, la clínica requiere que los pacientes ya atendidos sean un punto de referencia para otros. La forma de conocer su satisfacción por la atención prestada es cuando la expectativa por la atención es cubierta por la percepción luego de la prestación de ésta.

El presente trabajo tiene como valor práctico el conocer la satisfacción del usuario en cada una de las dimensiones de la atención, mediante el uso de un instrumento validado y de aplicación universal, con el objetivo de tomar medidas para mejorar la atención en los aspectos con menor calificación y empoderar los de mayor puntaje.

1.4.1 Importancia de la investigación

La importancia del presente trabajo de investigación es demostrar, la calidad de atención de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica.

Las expectativas para con los tratamientos, brindados hace que la clínica estomatológica reciba una gran cantidad de pacientes a diario.

Es la actitud de los alumnos de las clínicas de las facultades y escuelas de Odontología, pareciera que está más vinculada a la obtención de una calificación, a través del cumplimiento de un record, y no a la satisfacción del

paciente que atiende; esto influye en la prestación del servicio odontológico en las clínicas; por lo que parece conveniente obtener datos que permitan cuantificar la calidad en la atención, así como conocer qué factores están relacionados a esta satisfacción o insatisfacción. Con estos datos se logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente odontológico y el reconocimiento y prestigio de la institución.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

La elaboración de mi investigación fue viable ya que el investigador tuvo el apoyo total de parte del coordinador de escuela de la universidad al peruanas filial Chiclayo.

Como también el apoyo de la parte administrativa de la clínica de la universidad al peruanas que dio todas las facilidades para poder realizar la investigación.

Agradecer a los alumnos por su apoyo y comprensión respecto a los tiempos para con sus pacientes.

1.5 Limitación del estudio

Durante la recolección de datos los equipos odontológicos fueron trasladados de la sede de san José a campus de la universidad ubicado camino a Pimentel por lo cual la recolección de datos tomó más tiempo del proyectado.

Otro de los inconvenientes fue el tiempo de los pacientes atendidos, algunos no tenían suficiente tiempo debido a su respectivo trabajo.

La falta de puntualidad de los pacientes, como también el espacio de sala de espera que es demasiado reducido.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Salto E. 2013 realizó un estudio sobre la evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que acuden a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. Se tomó como muestra a 391 sujetos escogidos aleatoriamente de los estudiantes, profesores, personal administrativos y de servicios en su mayoría son de sexo masculino. Con una edad que oscila entre $17,03 \pm 10,2$ años, con un mínimo de edad de 10 años y un máximo de hasta 71 años, de los cuales la mayoría son primera consulta, quienes consideran que la ubicación del Departamento Médico está bien en el 92,1%. Las personas encuestadas manifiestan que hay buenas facilidades para atenderse en el Departamento Médico como se puede apreciar en el 54,7%. Se sabe que las personas atendidas están conformes con el tiempo de espera es adecuado con la enfermera en un 81,6%. Los usuarios considera que es apropiada la ubicación del Departamento Médico en un 92,1%, lo mismo que la facilidad para acceder al mismo en el 54,7%. Éste último es percibido en el Departamento Médico como información clara y adecuada al usuario sobre los pasos o trámites para ser atendido en consulta externa algunas veces en un 56%.¹

López A. 2013 realizó un estudio con el objetivo de demostrar la satisfacción de los pacientes mediante un cuestionario el cual tuvo que traducir para ser aplicado en la población, se seleccionó una muestra consecutiva de pacientes que asistieron a la consulta de primeras visitas de la Clínica Odontológica de la

Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia y que fueron atendidos por los alumnos de “Odontología Clínica Individual y Comunitaria”, hasta alcanzar un tamaño muestral 236 pacientes. La investigación concluyó que los pacientes atendidos están satisfechos, con la atención odontológica recibida, la población mayor de 65 años muestra niveles satisfacción más elevados. No habiendo diferencias en sexo, residencia, nivel de estudios y constante visita al dentista. Se encontraron diferencias significativas entre la satisfacción y la disponibilidad, a nivel de estudio concretamente, por otra parte las personas que vienen de partes rurales están más satisfechas con el acceso a las clínicas que las que viven en zonas urbanas.²

Morales S. 2014 realizó un estudio para analizar la calidad de atención en el servicio odontológico en el centro de salud Lasso, en Cotopaxi, el estudio se realizó utilizando como instrumento una encuesta que permite recolectar datos, es un formato de preguntas que se plantearon para dar valores o poder medir el grado de satisfacción. Se formuló un formato de entrevista para poder interactuar con los pacientes, en la población del estudio fue de 94 pacientes. Se logró determinar que la calidad de atención brindada es buena ya que en su mayoría cubre con los estándares y requisitos de buen trato al paciente.³

Taiwo E. et al. 2014 realizaron un estudio con el fin de evaluar las brechas en la calidad de la atención dental en una clínica dental nigeriana propiedad del gobierno utilizando la herramienta SERVQUAL para determinar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los pacientes. Los pacientes que recibieron consentimiento durante el período de estudio recibieron un cuestionario de 32 ítems dividido por igual entre las expectativas y la

percepción de la calidad de los servicios de atención dental recibidos. De los 112 cuestionarios analizados, los pacientes tenían la mayor expectativa de pulcritud ($4,69 \pm 0,85$) y menos para el tratamiento sin dolor ($3,76 \pm 1,16$). La percepción más alta fue para el personal de la clínica bien informado ($4,34 \pm 0,71$), mientras que el apoyo para permitir que el personal trabajara bien fue la calidad menos percibida ($3,73 \pm 0,86$). En general, entre las 5 dimensiones de la calidad, hubo brechas de calidad estadísticamente significativas en la seguridad ($p = .0001$) y elementos tangibles ($p = .0006$).

Este estudio demostró que los pacientes en una clínica nigeriana propiedad del gobierno dental, es necesario prestar mayor atención a las dimensiones de seguridad, elementos tangibles y fiabilidad en la calidad del servicio para mejorar la percepción de los pacientes.⁴

Almurshide K y Sorour S 2016 realizaron un estudio con el objetivo de medir la calidad de servicio de clínicas dentales de la ciudad de Buraydah. El estudio se desarrolló utilizando el instrumento SERVQUAL. En la población de estudio se incluyó 121 pacientes dentales. El estudio concluyó que la expectativa en la atención de los pacientes en clínicas dentales privadas fue mayor que la percepción evaluada de la atención del servicio recibido, lo que causó una brecha importante en la calidad del servicio percibida.⁵

Antecedentes nacionales

Rodríguez M. 2013 realizó una investigación de 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. La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo

como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2013. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado. Los resultados obtenidos mostraron En la distribución de los usuarios según su percepción de la calidad de la Clínica Odontológica, se observó una percepción muy buena 71,4%, el 27,1% la percibe como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).⁶

Bustamante W. 2014 realizó un estudio con el propósito de determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes. En cuanto a la dimensión de empatía el presente estudio manifiesta estar totalmente de acuerdo en un total de 67.46 %, su operador es atento y amable en su trato; un aspecto positivo que demuestra la buena relación que posee el operador hacia sus pacientes. El 56.21% están totalmente de acuerdo en que su operador les explica su tratamiento antes de iniciar el trabajo.⁷

Morán S. 2013 realizó una investigación sobre percepción y expectativas de la calidad de Servicio por los pacientes atendidos en la especialidad de carielogia y endodoncia de la Universidad Científica Del Sur-Sede Centro Medico Naval. El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 220 pacientes. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en el Servicio de Endodoncia del. Fue muy buena (95%), sin embargo de acuerdo a la expectativa del paciente fue bueno (80%). Este trabajo de investigación ha permitido identificar, según la Escala Servqual que el resultado de las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención que brindan los alumnos de la Especialidad de Cariología y Endodoncia de la Universidad Científica del Sur, son mayores que las expectativas de acuerdo al cuestionario predominando el calificativo de muy bueno.⁸

Salazar G. 2013 realizó un estudio de investigación donde se tiene como finalidad evaluar la calidad de servicio recibida por pacientes atendidos en dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. La población muestral del estudio fueron 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que acudieron a la Clínica Dental B en el mes de Octubre del año 2013. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, mediante la diferencia entre expectativas y satisfacción. En la Clínica Dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas. En la Clínica Dental B,

la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.

Clínica A. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buen estado las instalaciones físicas y un buen material de comunicación. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue elevada debido a que se realiza de buena manera el servicio. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue alta porque existe una rápida reacción para solucionar cualquier tipo de inconveniente que pase durante la atención. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue alta debido a que se tiene conocimiento seguro y claro. Para dar la total confianza al paciente. La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue elevada debido a que se tiene una atención personalizada a todos sus pacientes.

Clínica B. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma correcta. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra durante la atención. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue baja porque se encontró una falta de atención rápida para

solucionar cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue baja debido a que no estaban preparados para cualquier eventualidad no teniendo el conocimiento, para inspirar confianza. La calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue baja debido a que no se llegó a cumplir ni brindar una atención adecuada a sus pacientes.⁹

Timaná L. 2013 evaluó la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, La muestra consto de 314 usuarios, utilizando un muestreo no probabilístico poblacional teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados mostraron que el 48% de usuarios percibieron la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia como buena calidad mientras que el 45% la percibió como de regular calidad.¹⁰

Camba L. 2014 realizó un estudio para demostrar la Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, este Estudio es cuantitativo, descriptivo y aplicado, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes atendidos en el servicio de odontología de la institución, que asistieron para su consulta y tratamiento dental durante los meses de junio y julio. El muestreo utilizado fue aleatorio y sistemático porque los datos se encontraron ordenados de acuerdo a la llegada a la posta. Se logró demostrar que el servicio odontológico del centro médico percibido por parte de sus usuarios se traduce en mayor satisfacción.¹¹

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de servicio sanitario.

El término de calidad es un concepto muy subjetivo ya que se debe al conjunto de sentimientos de una persona esto puede ser muy cambiante esto depende del buen trato, servicio brindado pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la lengua española como el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia.”¹²

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió (el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “Es el entorno en el que el paciente es diagnosticado y tratado apropiadamente según el entendimiento, y las competencias actuales de la ciencia, de la mano con los factores biológicos, con el mínimo gasto de recursos, sin arriesgarse o aventurarse a posibles riesgos o complicaciones y la máxima satisfacción del paciente.”¹³

Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.¹⁴

Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente correctos. En los servicios de salud se contemplan dos tipos de calidad:

- Técnica: Serie de habilidades con las cuales brindaremos al usuario la mejor asistencia, para así poder proporcionar un buen bienestar.

- Sentida; es expresada por los pacientes puede ser muy cambiante dependiendo del trato.¹⁵

Se debe tener mucho cuidado en la integración con los pacientes ya que ello puede alterar de una y otro forma los resultados clínicos esperados. Esto está orientado, analizado desde el punto de vista no médico. No se toman en cuenta los aspectos clínicos de la interacción.¹⁶

La gestión total de calidad, incorpora a las personas en una proceso de evolución constante, para mejorar la gran capacidad de las personas y su esmero y perseverancia en la realización de los trabajos bien hechos , es decir que la calidad de un producto se determina y se puntualiza concretamente a las personas a las cuales va dirigida.¹⁷

En la actualidad existen diversos sistemas y modelos para realizar estudios sobre la calidad siendo estos utilizados para realizar algo así como una cultura de calidad total. El modelo más importante es el denominado EFQM (Modelo Europeo de excelencia empresarial), es una herramienta específicamente que usa la empresa u organización orientada hacia el cliente, este modelo basa el éxito adquirido a un examen global y sistematizado de todas las actividades realizadas, esto es comparado con un modelo ideal de compañía empresarial. El simple hecho de autoevaluarse constantemente permite conseguir e identificar con claridad cuáles son sus fortalezas y debilidades, un equipo directivo reconoce el déficit o la insuficiencia brindada de esta forma se toma hechos concretos o se organiza un plan a corto o largo plazo para mejorar dicho servicio.¹⁷

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicamente referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian, que dice:

“La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que se utilice para maximizar sus beneficios para la salud sin aumentar riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la medida en que se espera que la atención brindada tenga menos riesgos y muchos beneficios para un buen diagnóstico para así favorecer al usuario.”¹⁸

Es importante hacer mención y recalcar por ende que la atención médica está dada por todas aquellas personas que de otra forma están involucrados en la atención de las personas que usan un servicio de salud. Por ello, la palabra “médica” no apunta únicamente al que ejerce la profesión médica. De la misma forma que cuando se habla de usuario no se refiere exactamente al paciente sino también a las personas que lo acompañan sino también al personal del establecimiento de salud.¹⁸

Así mismo, existen otros aspectos importantes a tenerse en cuenta, respecto a la definición de calidad en los servicios de salud.

- La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de la vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.

- La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, todo lo contrario la calidad del servicio deber ser parte fundamental de los establecimientos de salud en todos sus niveles.
- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.
- A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia quien determina la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es importante hacer conciencia de la diversidad razas étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de igualdad, es básico una perspectiva de diálogo entre las diferentes culturas, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.
- La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo puede ser medido o valorado a través de métodos cualitativos y cuantitativos.
- La calidad en los servicios de salud no depende de un determinado grupo de personas sino que incluye a toda la institución y depende de todos los profesionales que laboran en ella.¹⁸

2.2.2 Servicios de salud

Los servicios de salud son los prestados por un grupo humano donde encontramos médicos, odontólogos, enfermeras, biólogos y el resto del personal de salud de hospitales, consultorios y clínicas, con el propósito de mantener o recuperar la salud. Estos se dividen en dos categorías: los preventivos, destinados a mantener ayudar a prolongar la salud del individuo,

y los curativos y de recuperación, cuya finalidad es devolver la salud a los enfermos e incapacitados. Se define la atención en salud como los servicios brindado que se prestan al usuario dentro del marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las diversas actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. Así mismo, catalogar como prestadores de servicios de salud a las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), a como también a los profesionales independientes de salud, a los servicios de especial transporte de pacientes y a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura.¹⁸

La demanda o requerimientos de los servicios de salud tienen varias características que deben ser observadas para comprender su naturaleza:

1. El servicio de salud responde a una necesidad una obligación o tal vez un requisito de los individuos, más que a los propios deseos de tener más o mejor salud, por es importante hacer mención que cada usuario o paciente deber ser atendido de acuerdo a los cuidado que necesita, y no solo brindarle los servicios de salud que puede costear.¹⁸

2. La inquietud que afecta al mercado: los pacientes desconocen el diagnóstico y resultado de sus enfermedades sin la ayuda de los médicos, y estos no pueden saber con toda exactitud los resultados para así hacer un diagnóstico y por consiguiente hacer un buen plan de tratamiento.¹⁸

3. En los mercados de servicios de salud existe un gran déficit de información, que genera dos consecuencias: (a) el paciente o usuario es totalmente

dependiente de los médicos y (b) no permite que la calidad del producto sea observable plenamente para el consumidor.¹⁸

4. El sistema posee elementos que distorsionan (como financiamiento y subsidios del gobierno) que limitan en el usuario y en el médico las consideraciones con respecto al costo de sus actividades. Estos elementos distorsionantes se manifiestan de forma clara en el sistema de aseguramiento, que busca evitar los riesgos de desigualdad procedentes de esquemas segmentados, fragmentados y débilmente regulados a partir de la definición de un conjunto de préstamos garantizados. Desafortunadamente, los cambios continuos al sistema en general han hecho de este un sistema desigual e ineficiente, cuyos beneficios reales a los asegurados son cuestionables hoy en día.¹⁸

5. Contrario a lo que ocurre en el intercambio comercial, raramente el individuo recibe de forma inmediata la retribución por el consumo del servicio. Adicionalmente, en la atención médica no se sabe el gasto que debe realizarse, debido a la que probabilidad de la enfermedad y a la variabilidad de su gravedad pueden ser muy cambiantes, los tratamientos disponibles y su eficacia.¹⁸

6. La calidad técnica de los servicios de salud es complicado de analizar. Este hecho contribuye al impedimento de medir o dar valores reales a su calidad; situación que se afianza dada la intangibilidad, heterogeneidad, percibibilidad e inseparabilidad de los servicios de salud.¹⁸

2.2.3. El modelo de calidad de servicio

Mediante el cuestionario SERVQUAL se asume que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les puede entregar. Concluyen en que los factores encontrados que son determinantes en la calidad del servicio, primordialmente implican comunicación y procesos de control.¹⁸

Las dimensiones de calidad de servicio por el modelo de calidad de servicio del cuestionario (SERVQUAL) son:

- Elementos Tangibles Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación.
- Fiabilidad Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa Capacidad de respuesta Deseo de ayudar a los usuarios y de servirles de forma rápida.
- Seguridad Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.
- Empatía Atención individualizada al usuario.²⁰⁻²¹

2.2.4 Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un requisito indispensable ya que es un sentimiento de bienestar por haber cubierto una necesidad para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» es traspasado las fronteras del departamento de mercadotecnia para constituirse en uno de los principales

objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc. de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta es de trascendental importancia en la parte de mercadotecnia, como todas las personas que trabajan en una empresa u organización, es de vital importancia conocer cuáles son los beneficios de lograr la satisfacción del usuario, cómo la rentabilidad, ganancia. Definir cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman como se logran concretar las expectativas en los usuarios y en qué consiste el rendimiento percibido, para de esa manera, mejorar las habilidades preparar de mejor manera la capacidad para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan deseada, requerida y anhelada satisfacción del usuario.²²

2.2.5 Beneficios de lograr la satisfacción del usuario

Existen diversos beneficios que toda empresa u organización pueden obtener al lograr la satisfacción de sus usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

Primer Beneficio: El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El usuario satisfecho difunde a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una expansión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: Al tener una buena atención el usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un lugar (participación) en el mercado.²²

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del usuario obtendrá como beneficios:

- La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas).
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- Una determinada participación en el mercado.²²

2.2.6 Satisfacción del paciente

Satisfacción del paciente no es más que el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio brindado y de las expectativas que tenía en un inicio o de las que pueda tener en visitas ininterrumpidas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como del ofrecimiento y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados.²³

Es de vital importancia conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer como la percibe el usuario, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica.²³

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención prestada como de la percepción del individuo acerca de los servicios brindados, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual de cada paciente y la disposición acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.²⁴

Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas."²⁵

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de un buen trato son propias 24 experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.²⁶

Varios modelos tratan de explicar la formación de la satisfacción del cliente los cuales se han creado en los últimos años con el fin de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción: Vela introdujo el modelo de desconfirmación de las expectativas en sus estudios sobre la satisfacción de la clientela. La desconfirmación es un proceso mental del individuo que delimita el nivel de satisfacción con el producto o servicio comprado.²⁷

Tinoco y Ribeiro proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las

emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio.²⁸

2.2.7 Percepción del paciente

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.²⁴ Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, en especial se presentan:

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, para cambiar la mala percepción del paciente se debe dejar bien claro el servicio que se ofrece. Teniendo en cuenta que al comprar, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso.²⁹

2.2.8 Expectativa

También podemos definir las expectativas como actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes.³⁰

Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son el nivel deseado y el nivel adecuado: Nivel deseado: este refleja el servicio que el paciente espera recibir. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.³¹

Nivel adecuado: este refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto vale decir que es un buen inicio tomando como referencia sus propuesta para mejorar dicho servicio.³¹

Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del producto, de información procedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la publicidad.³²

De modo general las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías pertenecientes a:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.
- Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad de la misma.

- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad.³³

2.3 Definición de términos básicos

- **Atención:** Es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. La atención también ha sido denominada como la asignación de recursos de procesamiento limitados.³⁴
- **Calidad:** conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia.¹⁸
- **Expectativa:** actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes, En otros contextos significa 'esperanza o posibilidad razonable de que algo suceda'.³⁰
- **Percepción:** La percepción es la manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.²⁹
- **Satisfacción del paciente:** La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta

individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.²⁴

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Formulación de hipótesis

La presente investigación no presentará hipótesis ya que es una investigación de tipo descriptivo, donde no se busca una relación de variables principales.

3.2 Variables, dimensiones e indicadores

Variables principales:

- Calidad de servicio: La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente.

Covariables:

- Género: Característica sexual diferencial del individuo.
- Edad: Grupo etario al que pertenece el individuo.
- Tratamiento realizado: Procedimiento para eliminar enfermedad.
- Nivel de instrucción: Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

3.2.1 Definición operacional

Variables	Escala de medición	Dimensiones	Indicadores	Valores
Calidad del servicio percibido	Razón	Elementos tangibles	Escala Service Quality (SERVQUAL) - Expectativa - Percepción	Puntaje obtenido (0-80)
		Fiabilidad		
		Capacidad de respuesta		
		Seguridad		
		Empatía		
Género	Nominal dicotómica		DNI	- Masculino - Femenino
Edad	Nominal politómica		DNI	18 a 27 años 28 a 37 años 38 a 47 años
Tratamiento realizado	Nominal politómica			- Obturación simples - Exodoncia
Nivel de instrucción	Ordinal		Último nivel académico terminado	No instruidos Primaria Secundaria Superior

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño metodológico

El estudio será de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal. Se considera descriptivo ya que el investigador se limitará a recolectar los datos y presentarlos de manera fidedigna, sin intervenir en los resultados; no buscará asociación de variables. Es longitudinal ya que los datos se tomaron dos veces, en la misma población, con el mismo instrumento (expectativa y percepción).

4.2 Diseño muestral

Población

En el presente estudio se considerará como población a los pacientes de la clínica estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo, atendidos durante el mes de octubre del 2016, los que suman un total de 96, incluyendo solamente aquellos que cumplan con los criterios de selección.

Criterios de inclusión:

- Sujetos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes atendidos por exodoncia simple.
- Pacientes atendidos por obturaciones simples.
- Sujetos que consientan ser parte del estudio.

Criterios de exclusión:

- Sujetos que refieran enfermedades sistémicas crónicas o estén en tratamiento médico en la actualidad.

- Sujetos que laboren en el sector salud o que tengan estudios dentro del ámbito sanitario.
- Sujetos que tengan problemas de comunicación.

Muestra

La muestra del estudio está constituida por un grupo representativo de la población. El cálculo se basará en la siguiente fórmula:

$$n^{\circ} = \frac{z^2 * Pq}{e^2} \quad n' = \frac{n^{\circ}}{1 + \left(\frac{n^{\circ}-1}{N}\right)}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra; N= tamaño de la población; Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%); e= límite de error = 0.05; p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05); q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.5).

Desarrollo de la fórmula:

$$n^{\circ} = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2} = \frac{3,84 * 0,25}{0,0025} = 384$$

$$n' = \frac{384}{1 + \left(\frac{384 - 1}{96}\right)} = \frac{384}{1 + \left(\frac{383}{96}\right)} = 77$$

Luego de aplicar la fórmula mediante la aplicación señalada, se determinó un número muestral de 77 individuos, los que serán seleccionados mediante muestreo aleatorio simple.

4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.3.1 Técnicas

Carta de presentación

Se procederá primero a enviar una solicitud a la Directora de la Escuela de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas para la confección de una carta de presentación dirigida al Docente a cargo de la clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo, presentando al Bachiller como investigador.

Solicitud de autorización

Se procederá a solicitar la autorización al Director de la clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas, filial Chiclayo, para realizar el trabajo de campo en el Servicio de Odontología durante el mes de octubre. La solicitud estará acompañada de la carta de presentación otorgada por la Escuela de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas.

Recolección de datos

Mediante encuestas se formularán preguntas a los adultos atendidos en el Servicio de Odontología, sobre datos demográficos (edad, género, nivel de instrucción) registrando también el tratamiento que le será realizado. Para conocer la expectativa del tratamiento, se aplicará la escala SERVQUAL (Service Quality) antes de que ingrese a la sala operatoria. De igual manera, para registrar la percepción del tratamiento, se volverá aplicar el instrumento anterior al término de la atención en el mismo día llevada a cabo ésta. Se utilizará la técnica de pregunta directa mediante el instrumento utilizado en forma de encuesta, es decir, el investigador realizará las preguntas sin que el

encuestado vea el instrumento. Además, se le entregará al encuestado una ficha con las categorías, según escala de Likert, para recordar las posibles respuestas.

4.3.2 Instrumentos

Escala SERVQUAL

El instrumento para la medición de la calidad de servicio será el SERVQUAL, según lo dispuesto por Parasuraman y colaboradores (1985) y según describe su uso Pena y colaboradores (2013), utilizando la versión en español previamente validada por Diógenes (2003) y modificada por Tello (2013). La escala determina la calidad del servicio de salud mediante la diferencia entre expectativas y percepción valorando ambas a través de una encuesta de 16 ítems, divididos en 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con el fin de operacionalizar la satisfacción del usuario ante un servicio sanitario.

Cada uno de los 16 ítems es medido a través de una escala numérica que va desde 1 para expectativa o percepción muy baja para el servicio en cuestión, hasta el número 5 para una expectativa o percepción muy elevada del mismo servicio, de tal manera que la escala de Likert se utilizó para colocar los valores de cada una de las respuestas del instrumento, no así para valorar a la variable de estudio.

Las preguntas representan las 5 categorías analizadas por la Escala SERVQUAL:

- Elementos tangibles: preguntas 1, 2, 4, 5, 16
- Fiabilidad: preguntas 6, 7, 15

- Capacidad de respuesta: preguntas 8, 9, 10
- Seguridad: preguntas 3, 14
- Empatía: preguntas 11, 12,13

El valor de cada una de las dimensiones se da por la suma de los valores obtenidos en cada una de las respuestas. El total del puntaje del SERVQUAL se da por la suma del puntaje de cada una de sus dimensiones. El SERVQUAL es un instrumento de naturaleza cuantitativa, donde los resultados son expresados numéricamente, careciendo de categorías.

4.4 Técnicas de procesamiento de la información

4.4.1 Implicaciones éticas

La presente investigación se encuentra enmarcada en los principios de la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial sobre principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, adoptando los valores representados en el Reporte Belmont.

El presente estudio respetará los valores bioéticos básicos, como son: el Respeto, representado por el uso del consentimiento informado dirigido a la población de estudio; la Justicia, representada por la aleatoriedad en la selección de la población de estudio, donde todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos, siempre que cumplan con los criterios de selección ya establecidos; la Beneficencia, donde no se realizará ningún tipo de intervención que genere un daño o riesgo en la integridad, tanto física, mental o emocional, en el sujeto de estudio. Además, el investigador declara no presentar conflicto de interés en el estudio, registrando e informando los resultados tal cual la realidad de éstos.

4.4.2 Procesamiento de datos

Una vez recolectados los datos éstos fueron registrados y tabulados en una hoja de cálculo (Microsoft Excel 2013), para el análisis correspondiente y finalmente se evaluaron los resultados para de esta manera obtener la información deseada.

4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Para la presentación de resultados se utilizarán tablas agrupadas para variables cuantitativas, acompañadas de gráficos de cajas. Se tomarán distribuciones de frecuencia y medidas de tendencia central y de dispersión. El análisis de la satisfacción del usuario se realizará en dos pasos: el primero, para cada una de las dimensiones en una base ordinal, y luego en forma global, tomando una media de los valores, de acuerdo a la escala de Likert, observando la diferencia entre la expectativa y la percepción. Para el análisis de las relaciones de variables, se tomará la prueba de T de Student para muestras relacionadas, en el caso de la diferencia de medias en dos momentos distintos (expectativa vs. Percepción) para la misma población; la prueba de T de Student para muestras independientes, en el caso se asocie con variables dicotómicas; y ANOVA en el caso que se asocie con variables politómicas.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Tabla N°1

**Calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016**

	Expectativa		Percepción		Valor p
	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	20,34	1,82	21,09	1,50	0,000
Fiabilidad	12,10	1,59	12,71	1,18	0,000
Capacidad de respuesta	11,94	1,14	12,29	0,84	0,000
Seguridad	8,79	1,10	9,06	0,80	0,000
Empatía	11,44	1,32	12,06	0,99	0,000
Total	64,61	2,96	67,22	2,51	0,000

Fuente: propia del autor

Al observar la calidad de la atención de los pacientes evaluados se obtuvo unos puntajes SERVQUAL promedio de $64,61 \pm 2,96$ antes de ser atendidos (expectativa), mientras que se obtuvo un puntaje promedio de $67,22 \pm 2,51$ después de ser atendidos (percepción). Según la prueba de T de Student para muestras relacionadas, existe diferencia significativa entre ambas mediciones ($p < 0,05$), siendo la percepción mayor que la expectativa.

Gráfico N°1

**Calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016**

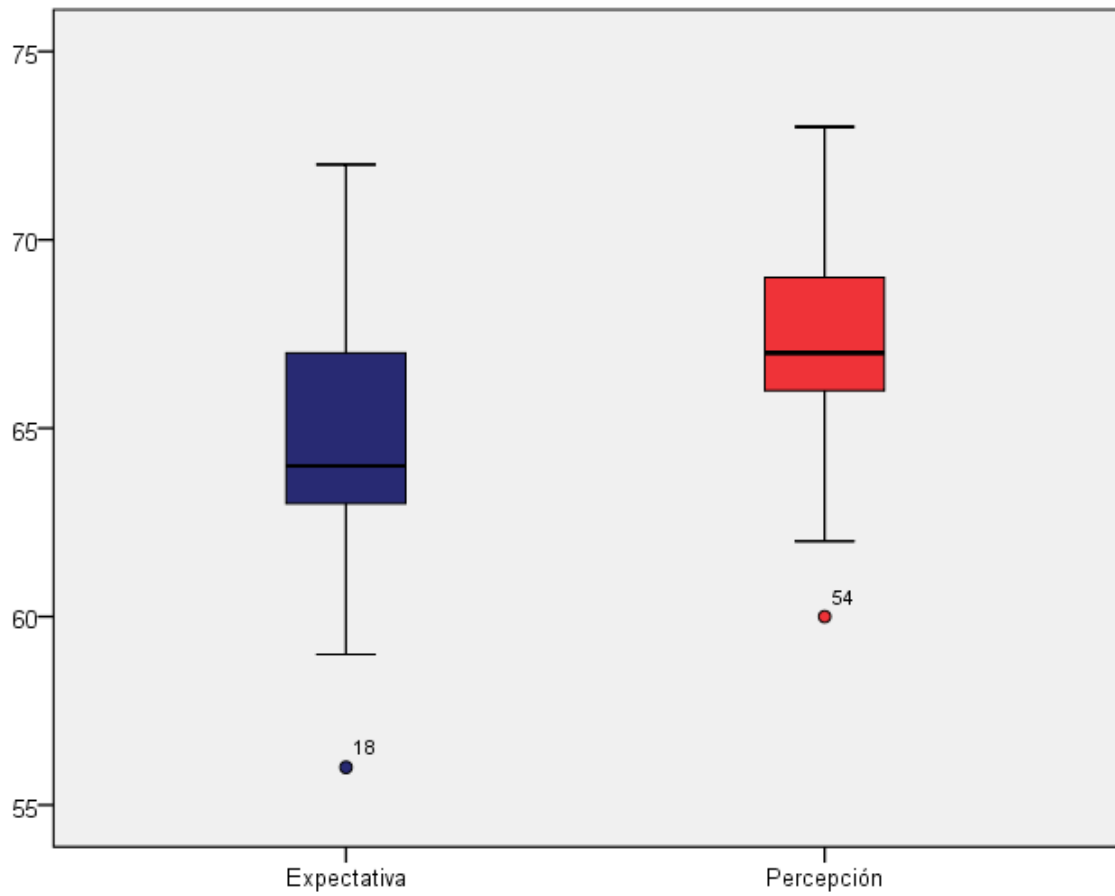


Tabla N°2

Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según la edad

	Edad						Valor p
	18 a 27		28 a 37		38 a 47		
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	20,64	1,73	20,28	1,88	20,17	1,86	0,649
Fiabilidad	12,50	1,41	11,64	1,70	12,20	1,56	0,164
Capacidad de respuesta	11,64	1,18	11,96	1,10	12,13	1,14	0,300
Seguridad	8,64	1,05	8,88	1,01	8,83	1,23	0,732
Empatía	11,41	1,14	11,04	1,49	11,80	1,24	0,103
Total	64,82	2,67	63,80	3,28	65,13	2,83	0,234

Fuente: propia del autor

Al observar la expectativa de la atención odontológica de los pacientes de 18 a 27 años, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,82 \pm 2,67$, los pacientes de 28 a 37 años obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $63,80 \pm 3,28$ y, los pacientes de 38 a 47 años obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $65,13 \pm 2,83$. Según el análisis de varianza (ANOVA), no existe relación estadísticamente significativa entre la edad y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$) en todas sus dimensiones.

Gráfico N°2

**Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según la edad**

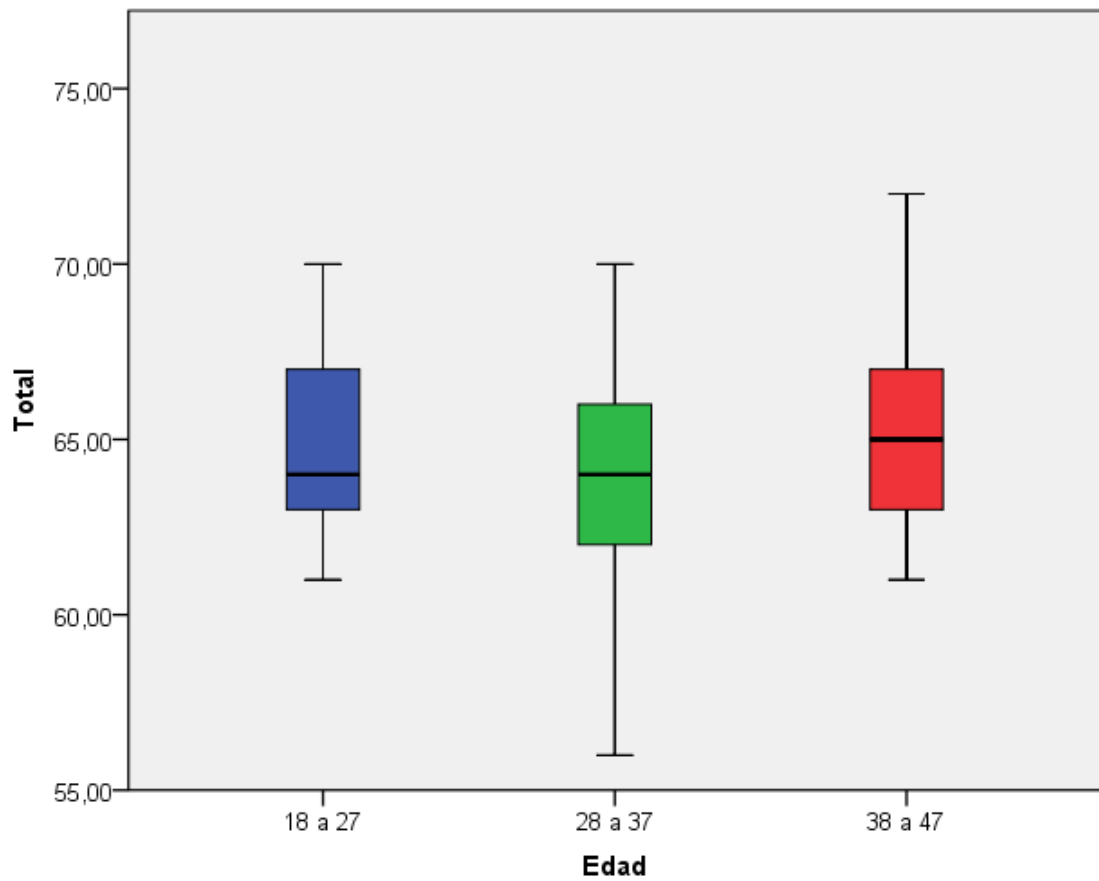


Tabla N°3

**Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según género**

	Género				Valor p
	Masculino		Femenino		
	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	20,42	1,93	20,28	1,76	0,749
Fiabilidad	12,03	1,60	12,15	1,59	0,747
Capacidad de respuesta	11,68	1,35	12,11	0,95	0,104
Seguridad	8,61	0,99	8,91	1,17	0,245
Empatía	11,87	1,41	11,15	1,19	0,018
Total	64,61	3,41	64,61	2,65	0,995

Fuente: propia del autor

Al observar la expectativa de la atención odontológica de los pacientes de sexo masculino, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,61 \pm 3,41$, los pacientes de sexo femenino obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $64,61 \pm 2,65$. Según la prueba T de Student para muestras independientes, no existe relación estadísticamente significativa entre el género y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$), salvo en la dimensión Empatía, siendo mayor en el sexo masculino.

Gráfico N°3
Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según género

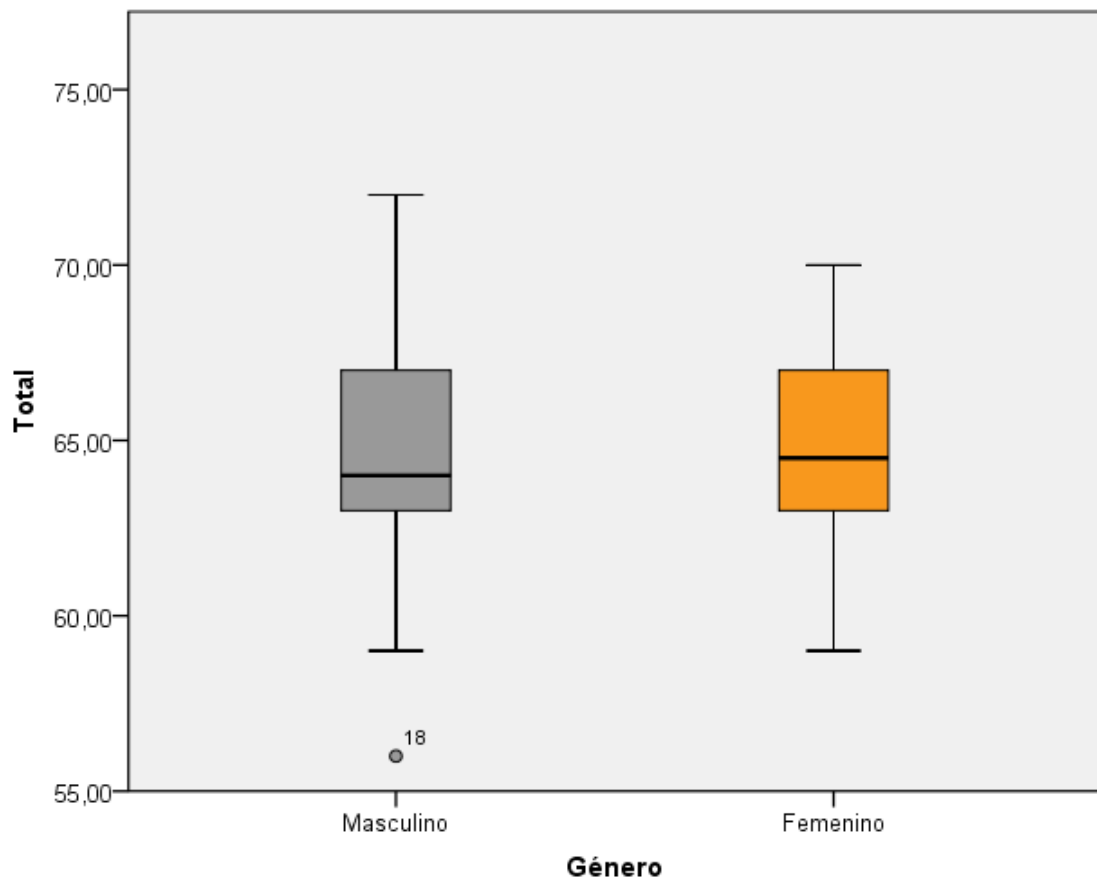


Tabla N°4
Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según el nivel de instrucción

	Nivel de instrucción								
	Sin instrucción		Primaria		Secundaria		Superior		Valor p
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	19,00	1,69	20,21	1,12	20,50	1,79	20,62	2,04	0,512
Fiabilidad	12,25	1,04	11,29	1,54	12,54	1,50	12,07	1,71	0,737
Capacidad de respuesta	11,63	1,41	11,86	0,86	11,77	1,27	12,21	1,05	0,430
Seguridad	9,00	1,20	9,00	1,11	8,58	1,10	8,83	1,10	0,893
Empatía	12,25	1,58	10,64	1,39	11,73	1,08	11,34	1,26	0,845
Total	64,13	3,14	63,00	3,26	65,12	2,72	65,07	2,81	0,906

Fuente: propia del autor

Al observar la expectativa de la atención odontológica de los pacientes sin instrucción, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,13 \pm 3,14$, los pacientes con instrucción primaria obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $63,00 \pm 3,26$, los pacientes con instrucción secundaria obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $65,12 \pm 2,72$ y los pacientes con instrucción superior obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $65,07 \pm 2,81$. Según el análisis de varianza (ANOVA), no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de instrucción y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$) en todas sus dimensiones.

Gráfico N°4

Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según el nivel de instrucción

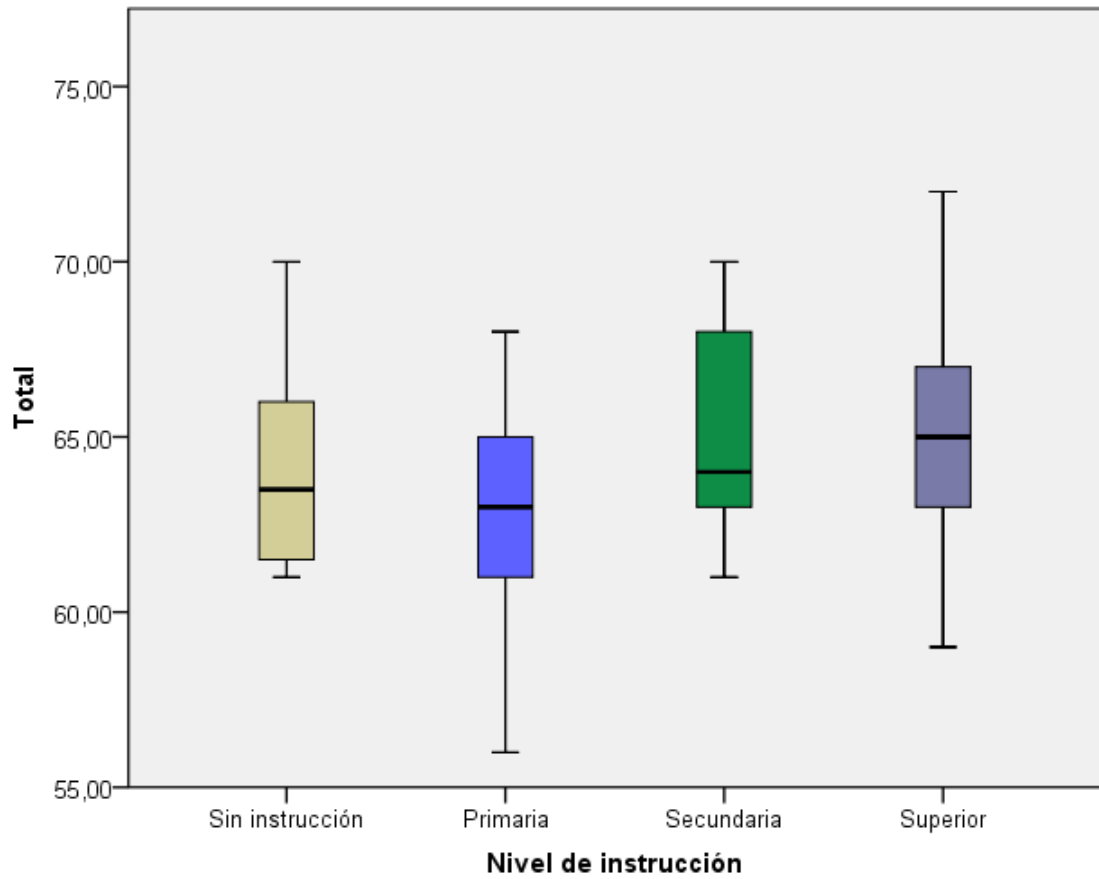


Tabla N°5

Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según el tratamiento realizado

	Tratamiento realizado				Valor p
	Restaurador		Exodoncia		
	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	20,22	1,74	20,50	1,93	0,150
Fiabilidad	12,16	1,57	12,03	1,64	0,122
Capacidad de respuesta	12,02	1,08	11,81	1,23	0,421
Seguridad	8,78	1,20	8,81	0,97	0,624
Empatía	11,47	1,29	11,41	1,39	0,020
Total	64,64	2,68	64,56	3,35	0,119

Fuente: propia del autor

Al observar la expectativa de la atención odontológica de los pacientes a los que se les realizaron tratamiento restaurador, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $64,64 \pm 2,68$, los pacientes a los que se les realizaron tratamiento de exodoncia obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $64,56 \pm 3,35$. Según la prueba T de Student para muestras independientes, no existe relación estadísticamente significativa entre el tratamiento realizado y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$), salvo en la dimensión Empatía, siendo mayor en el que se realizó tratamiento restaurador.

Gráfico N°5

Expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según el tratamiento realizado

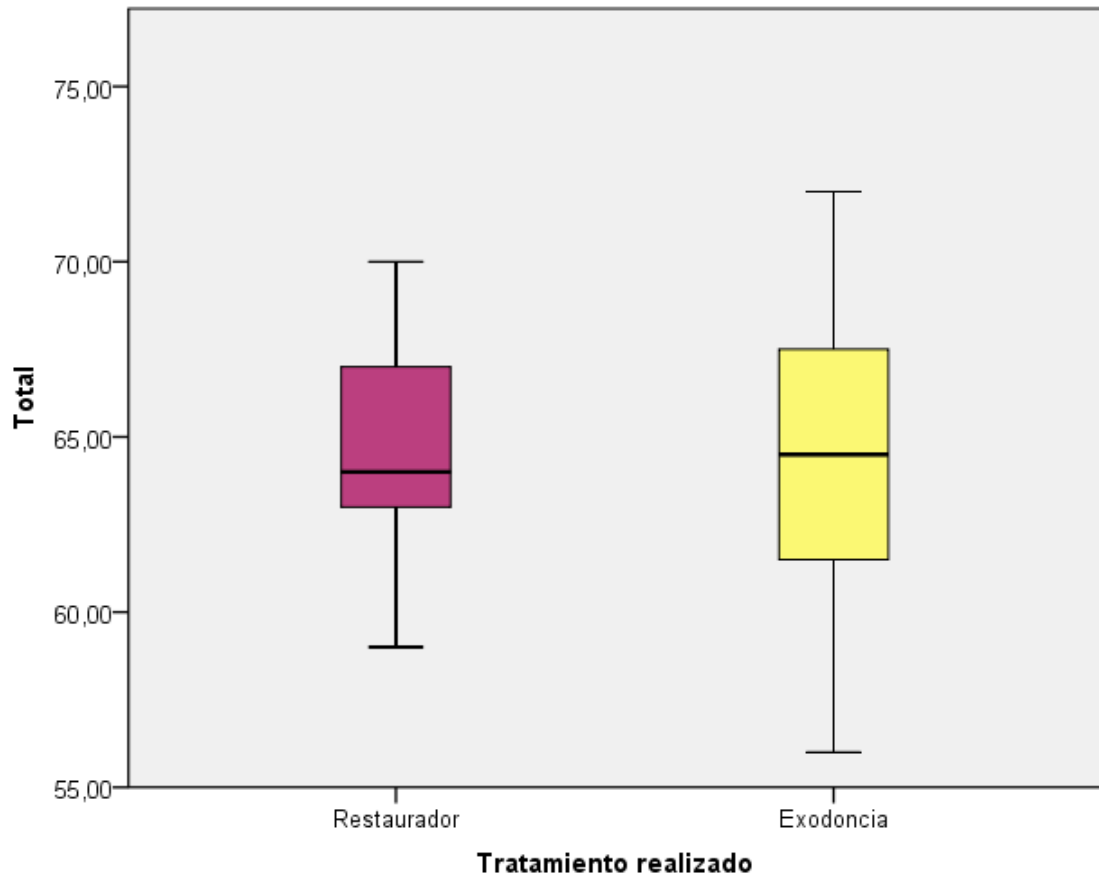


Tabla N°6

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según la edad**

	Edad						Valor p
	18 a 27		28 a 37		38 a 47		
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	21,41	1,22	21,04	1,62	20,90	1,58	0,476
Fiabilidad	13,05	1,09	12,36	1,32	12,77	1,07	0,132
Capacidad de respuesta	12,18	0,73	12,24	0,83	12,40	0,93	0,623
Seguridad	8,82	0,91	9,20	0,71	9,13	0,78	0,223
Empatía	12,09	0,87	11,72	1,17	12,33	0,84	0,071
Total	67,55	2,28	66,56	2,57	67,53	2,58	0,279

Fuente: propia del autor

Al observar la percepción de la atención odontológica de los pacientes de 18 a 27 años, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $67,55 \pm 2,28$, los pacientes de 28 a 37 años obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $66,56 \pm 2,57$ y, los pacientes de 38 a 47 años obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $67,53 \pm 2,58$. Según el análisis de varianza (ANOVA), no existe relación estadísticamente significativa entre la edad y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$) en todas sus dimensiones.

Gráfico N°6

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según la edad**

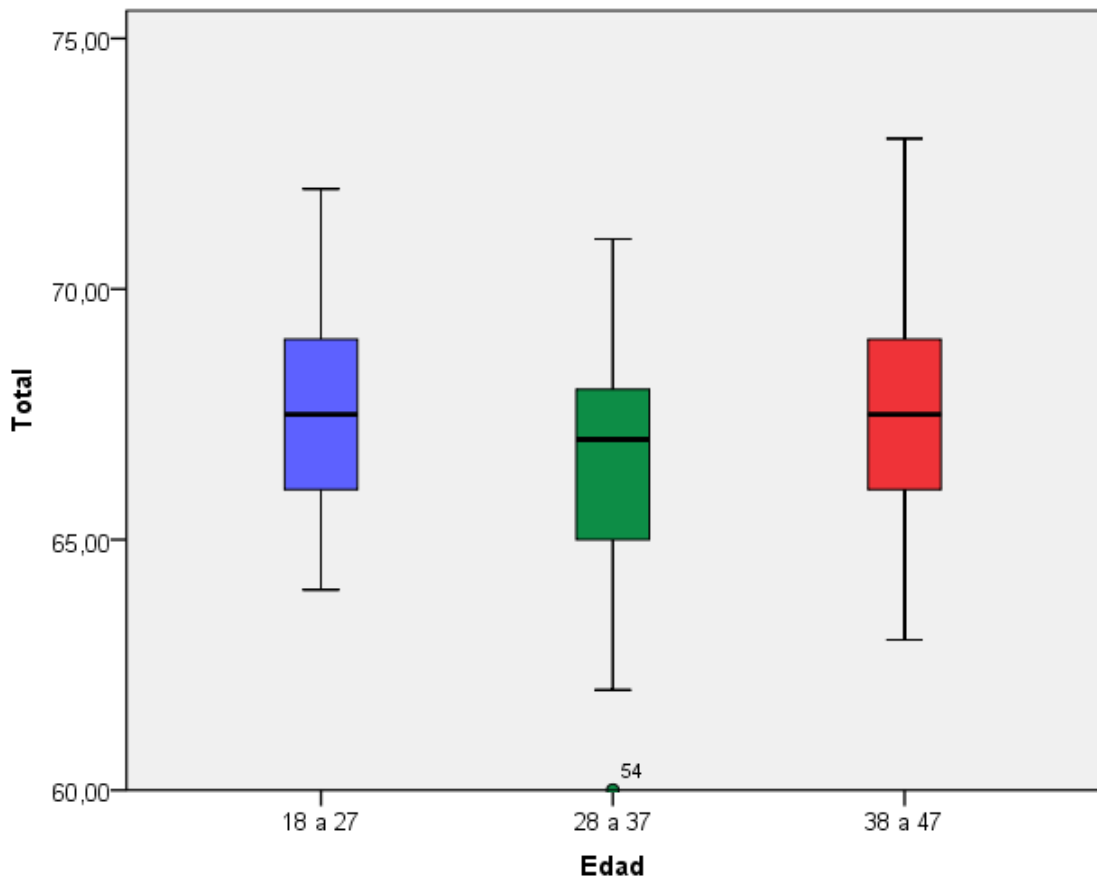


Tabla N°7

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según género**

	Género				Valor p
	Masculino		Femenino		
	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	21,13	1,63	21,07	1,42	0,856
Fiabilidad	12,74	1,24	12,70	1,15	0,867
Capacidad de respuesta	12,16	0,86	12,37	0,83	0,289
Seguridad	8,77	0,84	9,26	0,71	0,008
Empatía	12,45	0,93	11,80	0,96	0,004
Total	67,26	2,91	67,20	2,23	0,915

Fuente: propia del autor

Al observar la percepción de la atención odontológica de los pacientes de sexo masculino, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $67,26 \pm 2,91$, los pacientes de sexo femenino obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $67,20 \pm 2,23$. Según la prueba T de Student para muestras independientes, no existe relación estadísticamente significativa entre el género y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$), salvo en la dimensión Seguridad, siendo mayor en mujeres, y en la dimensión Empatía, siendo mayor en el sexo masculino.

Gráfico N°7

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según género**

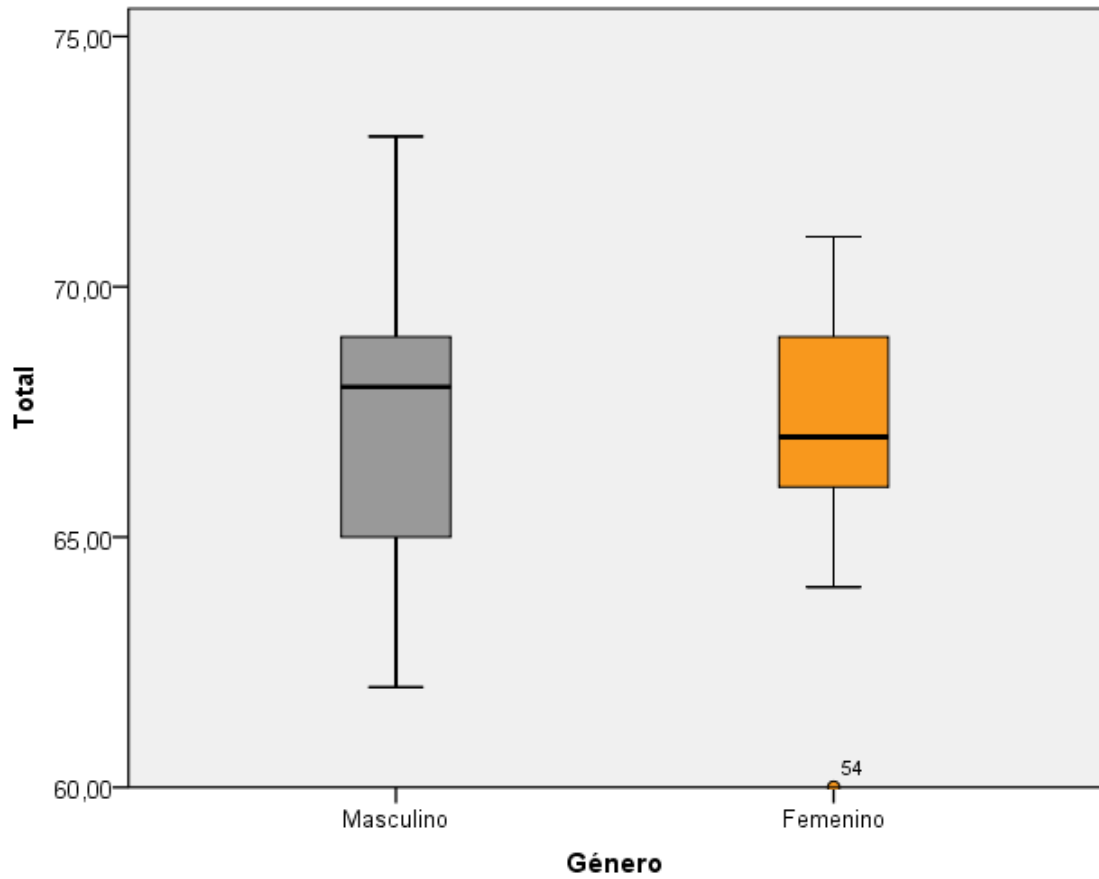


Tabla N°8

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según el nivel de instrucción**

	Nivel de instrucción								
	Sin instrucción		Primaria		Secundaria		Superior		Valor p
	Media	DE	Media	DE	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	20,13	1,36	20,86	1,03	21,27	1,40	21,31	1,73	0,531
Fiabilidad	12,63	0,92	12,43	0,85	12,96	1,25	12,66	1,32	0,868
Capacidad de respuesta	11,88	1,13	12,36	0,63	12,19	0,85	12,45	0,83	0,159
Seguridad	9,25	0,89	9,14	0,95	8,88	0,86	9,14	0,64	0,758
Empatía	12,75	1,04	11,57	1,02	12,23	0,95	11,97	0,91	0,986
Total	66,63	3,16	66,36	2,02	67,54	2,40	67,52	2,61	0,779

Fuente: propia del autor

Al observar la percepción de la atención odontológica de los pacientes sin instrucción, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $66,63 \pm 3,16$, los pacientes con instrucción primaria obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $66,63 \pm 2,02$, los pacientes con instrucción secundaria obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $67,54 \pm 2,40$ y los pacientes con instrucción superior obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $67,52 \pm 2,61$. Según el análisis de varianza (ANOVA), no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de instrucción y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$) en todas sus dimensiones.

Gráfico N°8

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según el nivel de instrucción**

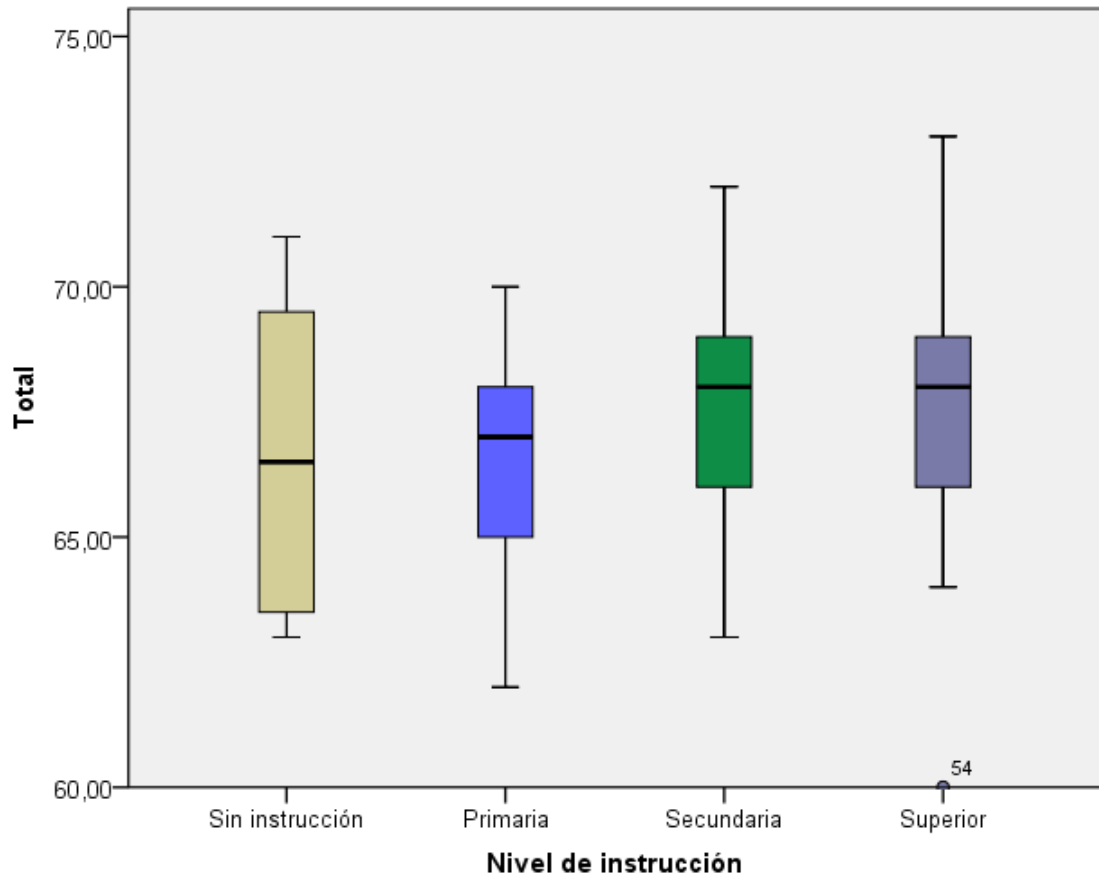


Tabla N°9

**Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica
Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial
Chiclayo en octubre del 2016, según el tratamiento realizado**

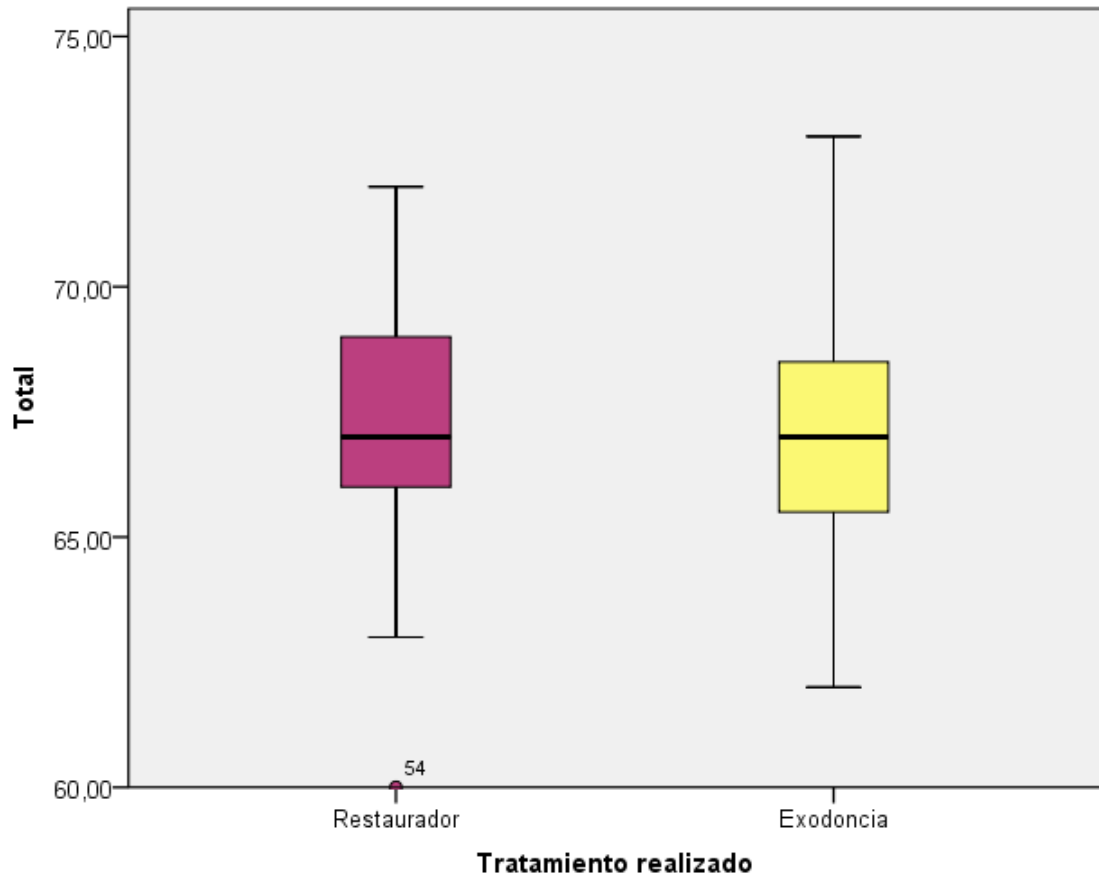
	Tratamiento realizado				Valor p
	Restaurador		Exodoncia		
	Media	DE	Media	DE	
Elementos tangibles	21,00	1,51	21,22	1,50	0,199
Fiabilidad	12,73	1,18	12,69	1,20	0,564
Capacidad de respuesta	12,40	,86	12,12	0,79	0,337
Seguridad	9,09	0,79	9,03	0,82	0,556
Empatía	12,07	1,01	12,06	0,98	0,037
Total	67,29	2,52	67,13	2,52	0,408

Fuente: propia del autor

Al observar la percepción de la atención odontológica de los pacientes a los que se les realizaron tratamiento restaurador, se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de $67,29 \pm 2,52$, los pacientes a los que se les realizaron tratamiento de exodoncia obtuvieron un puntaje SERVQUAL promedio de $67,13 \pm 2,52$. Según la prueba T de Student para muestras independientes, no existe relación estadísticamente significativa entre el tratamiento realizado y el puntaje SERVQUAL ($p > 0,05$), salvo en la dimensión Empatía, siendo mayor en el que se realizó tratamiento restaurador.

Gráfico N°9

Percepción de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016, según el tratamiento realizado



5.2 Discusión

La presente investigación tuvo como propósito determinar la calidad de atención en los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto.

Los resultados obtenidos demostraron que al observar la calidad de la atención de los pacientes evaluados se obtuvo un puntaje SERVQUAL promedio de 64,61 antes de ser atendidos (expectativa), mientras que se obtuvo un puntaje promedio de 67,22 después de ser atendido (percepción). Luego del análisis estadístico se observó que existe diferencia significativa entre ambas mediciones ($p < 0,05$), siendo la percepción mayor que la expectativa.

Morán S. 2013. Realizo un estudio en la Universidad Científica Del Sur-Sede Centro Medico Naval. Donde concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de endodoncia fue muy buena en 95%, sin embargo de acuerdo a la expectativa del paciente fue bueno (80%). Este trabajo de investigación ha permitido identificar, según la Escala Servqual que el resultado de las percepciones de los pacientes sobre la calidad de atención.⁸Dicho estudio pudo determinar que las percepciones son mayores que las expectativas. Resultados similares se evidenciaron en nuestro trabajo de investigación dado que la percepción por parte de los pacientes atendidos en la Clínica De Universidad Las Peruanas fue mayor que las expectativas que se habían generado.

El alto porcentaje de calidad de debe al interés por parte de las instituciones a mejorar los servicios prestados a los usuarios eso se refleja más en servicios privados. La clínica de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo. Obtuvo un

alto porcentaje de calidad, mucho se debe a que están siguiendo con las normas establecidas por la Universidad central.

La expectativa de atención por parte de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas peruanas Filial Chiclayo es media, no habiendo diferencia significativa entre los diferentes grupos etarios ni entre ambos géneros, salvo en la dimensión Empatía, donde la expectativa por parte de los pacientes de sexo masculino fue significativamente mayor.

Salazar G. 2013 realizó un estudio en donde se determinó calidad de servicio percibida por Pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. En la clínica dental A, la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de fiabilidad y la dimensión de seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.⁹

Resultados similares se observaron en la dimensión seguridad, siendo mayor en mujeres. Excepto en la dimensión empatía, ya que en este estudio tuvo alto puntaje siendo mayor en el sexo masculino.

En la Clínica Dental B, la dimensión de seguridad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de aspectos tangibles y la dimensión de fiabilidad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.⁹

Estos resultados no coinciden con nuestro estudio, ya que se obtuvo altos porcentajes en las dimensiones de seguridad y empatía.

Bustamante W. 2014 realizó un estudio donde determino los niveles de satisfacción de los pacientes, en cuanto a la dimensión empatía obtuvo una calificación de excelente en un 67.46%. Resultados similares se evidencian en esta investigación.

La expectativa de la atención recibida por parte de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo es media, no habiendo diferencia significativa entre los diferentes grupos etarios ni entre ambos géneros, salvo en la dimensión empatía , donde la expectativa por parte de los pacientes de sexo masculino fue significativamente mayor.

La percepción de la atención recibida por parte de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo según género. Nos indica que las mujeres tienen mayor seguridad. Mientras que los hombres perciben una mayor empatía. Esto puede deberse a que en su gran mayoría las personas que atendían en la universidad eran mujeres facilitando de esta forma el grado de comunicación.

Hay una mayor percepción en la empatía respecto a los tratamientos restauradores. Debido a que el alumno brindo una atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes.

Rodríguez M. 2013 realizó un estudio sobre 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.

Donde los resultados obtenidos mostraron que los factores socio demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de

instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables. Estos resultados no coinciden con nuestro estudio ya que no existe diferencia significativa entre la edad y el nivel de instrucción, tal como se demuestra en las tablas n°6 y n°8.

Empatía no es más que la capacidad de entender los pensamientos y emociones ajenas, de ponerse en el lugar de los demás y compartir sus sentimientos. No es necesario pasar por las mismas vivencias y experiencias para entender mejor a los que nos rodean, sino ser capaces de captar los mensajes verbales y no verbales que la otra persona nos quiere transmitir, y hacer que se sienta comprendida de manera única y especial.

Las evaluaciones de salud oral están usualmente fundamentadas en las definiciones y los criterios de salud realizados por los profesionales, mientras que las opiniones de los pacientes y sus evaluaciones de cuanto se cumplen con sus expectativas generalmente se olvidan. La satisfacción de los pacientes está asociada con las características de la prestación de los servicios de salud y con las características individuales. Se ha demostrado que existen conexiones entre la satisfacción y los cuidados previos, la conducta relacionada con la salud, las quejas del tratamiento.

Al realizar en estudio en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo se logró determinar que hubo una mayor percepción que expectativa, lo cual nos indica que calidad de servicio brindado en la universidad viene siendo óptima.

En este estudio hemos logrado determinar que es importante la interrelación paciente estudiante. Se sabe que la calidad de la atención influyen factores

indirectos, como los aspectos psicológicos que involucran las percepciones de los pacientes, quienes reciben la atención dental. Este tipo de factor se traduce en sentimientos e incluyen malestar, frustración, dolor, miedo, desconfianza; que son opuestos en términos de satisfacción. En muchas oportunidades un manejo adecuado de estos factores por parte del dentista, evita considerablemente los reclamos de los pacientes y, por lo tanto, la evaluación de la calidad de la atención y su satisfacción, es mejor evaluada.

Una explicación con un lenguaje adecuado, es siempre bien recibida por el paciente. De tal manera que la satisfacción del paciente en salud es entonces un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo hacia el autocuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud.

CONCLUSIONES

La calidad de atención brindada en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo fue positiva, siendo significativamente mayor la percepción de la atención obtenida comparada con la expectativa que tenían los pacientes atendidos.

La expectativa de atención por parte de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo es media, no habiendo diferencia significativa entre los diferentes grupos etarios ni entre ambos géneros, salvo en la dimensión Empatía, donde la expectativa por parte de los pacientes de sexo masculino fue significativamente mayor.

La percepción de la atención recibida por parte de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo es media, no habiendo diferencia significativa entre los diferentes grupos etarios ni entre ambos géneros, salvo en la dimensión Seguridad, donde la expectativa por parte de los pacientes de sexo femenino fue significativamente mayor; y, en las dimensión Empatía, donde la expectativa por parte de los pacientes de sexo masculino fue significativamente mayor.

RECOMENDACIONES

- Para futuros estudios se recomienda realizar seguimientos longitudinales que mantenga en permanente evaluación el servicio prestado y de esta forma, se tenga en cuenta la calidad de atención de los pacientes en pro de la detección de posibles fallas y mejoramiento del sistema.
- implementar en la clínica un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes y proveedores para saber el grado de percepción de calidad que tiene de los diferentes servicios.
- Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas al personal técnico-administrativo (admisión /caja, proveeduría y personal de seguridad).

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Salto E. evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía. [Tesis de Magister] Quito: Universidad Central Del Ecuador facultad De Ciencias Médicas maestría De Gestión En Salud, Noviembre, 2013 [Internet]

Disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

2. López AJ. Estudio De La Satisfacción Del Paciente En Odontología Mediante Cuestionarios De Salud: Adaptación Al Español Del Cuestionario “Dental Satisfacción Questionnaire [Tesis Doctoral] Universidad de Valencia departamento de odontología facultad de medicina [Internet] disponible en:

http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20_Estudio%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20Odontolog%C3%ADa%20me.pdf?sequence=1

3. Morales S. Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la Provincia de Cotopaxi, en el período de Febrero a Junio del 2014. [Tesis de Magister] Quito: Universidad Central Del Ecuador facultad De Ciencias Médicas Diciembre 2014 [Internet]

disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4623/1/T-UCE-0006-26.pdf>

4. Taiwo E, Ayodele B, Ejije L, Ayoola N. Patient assessment of the quality of dental care services in a Nigerian hospital. Journal of Hospital Administration [Internet] 2014; 3(6). Disponible en:

<http://www.sciedupress.com/journal/index.php/jha/article/view/4571>

5. Almurshidee KA, Sorour S. Quality of Health Services Provided by Dental Clinics. Journal of Administrative and Economics Science [Internet] 2016; 8(1).

Disponible en:

<http://publications.qu.edu.sa/ojs/index.php/economic/article/viewFile/1157/1092>

6. 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 Magíster] Lima: Universidad Mayor de San Marcos [Internet] Disponible en:

[file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Rodriguez_vm\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Rodriguez_vm(2).pdf)

7. Bustamante S. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo [Tesis de Titulación] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo 2014 [Internet.]

Disponible en:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf

8. Moran S. Percepción Y Expectativas De La Calidad De Servicio Por Los Pacientes Atendidos En La Especialidad De Cariología Y Endodoncia De La Universidad Científica Del Sur-Sede Centro Medico Naval. [Tesis de Especialista] Lima: Universidad Científica Del Sur 2013 [Internet] Disponible en: <http://repositorio.cientificauna> Institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary, 95-101.

9. Salazar G. Calidad De Servicio Percibida Por Pacientes Atendidos En Dos Clínicas Dentales Privadas De Lima Metropolitana [Tesis de titulación] Lima-

Universidad Cayetano Heredia [Internet] Disponible en:

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>

10. Timaná L. Percepción de la calidad de atención por el usuario 61 externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. Perú. Revista portales médicos. Callao – Perú 2013[citado 28 de setiembre del 2016].Vol:24(1).15.Disponible en:

<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/2/Percepcion-de-la-calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao.-Per%FA>.

11. Camba L. Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso,Chimbote2014[Internet]Disponible:http://.edu.pe/bitstream/handle/UCS/266/TE_MoranMoran.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Hidalgo J. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. España; 2005.

13. López S, Cerezo C, Paz D. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev Gerenc Polit. 2010 [8 set 2016]; 9(18):124-36.Disponible en:

http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf

14. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana [Internet], 2009; 47 (1). Disponible en:

http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp

15. Fornaris M, Frías F, Castillo M, Rodríguez A, Arias Z, Acosta Y. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. MEDISAN [Internet] 2006; 10(2). Disponible en:
http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.pdf
16. Hurtado S, Vásquez F, Zapata B. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio-Agosto 2010. Rev. Estomat 2012; [citado 8 de setiembre del 2016] 20(1):8-15. Disponible en:
<http://revistaestomatologiaysalud.com/ojs/index.php/estysalud/article/viewFile/436/434>.
17. Morales V, Hernández A. La calidad y su gestión. Revista Digital [Internet] 2004 Set; 10(76). Disponible en:
<http://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
18. Losada Otálora M, Rodríguez Orejuela A. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing. Cuad Adm (Bog) 2007; 20 (34): 237-58.
19. Duarte J. Calidad de Servicio. Economía de una Empresa. Barcelona; Empresa [Internet]; 2005. Disponible en:
<http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%20en%20Servicio.pdf>
20. Holt V, McHugh K. Factores que influyen en la fidelidad de los pacientes al dentista y clínica dental. Br Dent J [Internet] 1997; 183: 365-70. Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221083/>

21. Danasra F, Sudjana G, Marty Y. Patient satisfaction analysis on service quality of dental healthcare based on empathy and responsiveness. *Dent Res J* [Internet] 2011 Oct-Dec; 8(4): 172–7. Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221083/>.
22. PromoNegocios.net. La satisfacción del cliente [sede Web]. Clientes: PromoNegocios.net; 2005- [citado 8 de setiembre del 2016]. Disponible en:
www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html
23. Llanco L. Eficacia del manejo de conducta con videojuegos versus el manejo de conducta convencional en la satisfacción y aceptabilidad del tratamiento restaurador odontopediátrico en niños de 3 a 5 años que acuden al Centro Médico Odontológico San Carlos – Huancayo, 2013 [Tesis de Titulación] Huancayo: UAP; 2014.
24. Landa E, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2007; [8 set 2016] 45(2): 149-55. Disponible en:
http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/graf_art/A80.pdf
25. Kotler P. *Marketing Management*. 11ª Ed. New Jersey: Prentice Hall, 2003.
26. Hidalgo J. *La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud*. España; 2005.
27. Vela A. *La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción*. En *Universidad y Empresa*, 2010, 18: 50-71. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187215634003>

28. Ribeiro J, Axe C, Tinoco M. Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector bancario. Gest. Prod. [En línea]. 2010, vol.17, n.4 [citado 5 de setiembre del 2016]: 775-90. Disponible en:
ISSN 0104- 530X.<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>
29. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB 2006 10(1): 176 – 203. Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
30. Cuatrecasas L. Gestión Integral de la Calidad. España: Gestión 2000; 2000.
31. Satu Lahti, Heikki Tutti, Hannu Hausen and Risto Kääriäinen : Dentist and patient opinions about the ideal dentist and patient – developing a compact questionnaire. Community Dent Oral Epidemiol 1992; 20: 229-34
32. Stanon WJ, Etzel MJ, Walter BJ. Fundamentos de Marketing. 10° ed. México DF: McGraw Hill; 1995.
33. Salazar A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z., México. [Internet] 2000 Set [citado 15 de setiembre del 2016]. Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>
34. Julián P. y colaboradores. Publicado: 2008. Actualizado: 2009 Definición de atención [Internet] disponible en:<http://definicion.de/atención>.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Carta de presentación.



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

Pueblo Libre, 19 de Octubre del 2016

Antonio Víctor Durand Picho
Coordinador de la EP Estomatología – Filial Chiclayo

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle al egresado ZURITA RIVERA, ENGELS BEKERLEY LAVOIZER, con código 2009141299, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud - Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

TÍTULO: “CALIDAD DE ATENCION EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL CHICLAYO – EN OCTUBRE DEL 2016”

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,


UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA
DIRECTORA
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA




UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FILIAL CHICLAYO
MG. CD. ANTONIO DURAN PICHO
COORDINADOR DE ESCUELA PROFESIONAL
ESTOMATOLOGIA

ANEXO N° 2: Constancia de desarrollo de la investigación



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

Constancia

Yo Antonio Víctor Durán Picho Especialista
en Rehabilitación Laboro en la Universidad Alas Peruanas – Filial Chiclayo.
Oral -

Me comprometo en apoyar y asesorar el proyecto de Tesis denominado:

Calidad de atención en pacientes atendidos en la única clínica
de esa especialidad del adulto en la Universidad Alas Peruanas
perteneciente al Alumno: Georgy Esteban Durán Durán Picho
de la Universidad: Alas Peruanas



ANEXO N° 3: Consentimiento informado.



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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha.....

Yo,.....identificado con DNI N°he sido informado por la Bachiller Engels bekerley lavoizer de la escuela profesional de Estomatología que está aplicando su estudio “CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL CHICLAYO - EN OCTUBRE DEL 2016”

El investigador me ha informado de las ventajas y beneficios del procedimiento. Además, se me ha explicado que los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales, y que la ficha de recolección de datos guardará el anonimato de la identidad.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria, autorizo formar parte del presente estudio.

.....

DNI: _____

ANEXO N° 4: Instrumento de recolección de datos



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO (SERVQUAL)**

I. DATOS GENERALES

EDAD: _____ SEXO: M F

TRATAMIENTO REALIZADO _____

NIVEL DE INSTRUCCIÓN _____

Sírvase responder las siguientes preguntas con sinceridad.

Sus respuestas no modificarán la atención que se le brinda actualmente en la Clínica.

II. DATOS ESPECÍFICOS

C1. Está satisfecho con los instrumentos, materiales y equipos usados durante la atención del paciente en la Clínica.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C2. La Clínica dispone de agua, disposición apropiada de los servicios higiénicos y agua en ellos, y distribución adecuada de tachos de basura.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C3. El personal de la Clínica conoce los procedimientos administrativos necesarios para realizar la atención.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C4. El acceso a la clínica es adecuado.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C5. Los precios de los tratamientos son adecuados.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C6. El personal de la clínica se preocupa por orientarlo, aconsejarlo y estimularlo para que Usted se preocupe en el cuidado de la salud de su apoderado.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C7. El personal de la clínica se preocupa en que Usted esté informado sobre la prevención de enfermedades en la boca o dientes del paciente atendido.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C8. La información acerca de las medidas preventivas en salud, según su criterio, fueron suficientes.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C9. Está Usted satisfecho con las acciones realizadas para curar la enfermedad del paciente atendido.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C10. El personal de salud de la Clínica se preocupa por mejorar la salud del paciente.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	------------------------------

C11. Tiene Usted la posibilidad de aportar y sugerir recomendaciones para mejorar la atención en la Clínica.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C12. El personal de la Clínica es atento y amable con los pacientes.

C13.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C14. La información que le brindaron en la Clínica es completa acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C15. Está Usted satisfecho con el trato recibido y la atención recibida en la Clínica.

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

C16. ¿Está usted satisfecho con las medidas de bioseguridad de la clínica y de los profesionales que la atendieron?

Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------	------------	---------	------------	-----------------------

ANEXO N°5: Matriz de consistencia



TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS - FILIAL CHICLAYO - EN OCTUBRE DEL 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿Cuál es la calidad de la atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016?</p>	<p>Objetivo general Determinar la calidad de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en octubre del 2016.</p>	<p>La presente investigación no presentará hipótesis ya que es una investigación de tipo exploratoria, donde no se busca una relación de variables principales.</p>	<p>Variable principal: Percepción y expectativa de la calidad de atención dental - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - No experimental - De cohortes - Longitudinal
<p>Problemas secundarios PS1: ¿Cuál es la expectativa de atención en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según la edad y género? PS2: ¿Cuál es la percepción en los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según edad, genero, nivel de instrucción y tratamiento que se realizará?</p>	<p>Objetivos específicos OE1: Definir la expectativa de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción y tratamiento que se le realizara. OE2: Evaluar la percepción de atención de los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016, según la edad, género, nivel de instrucción y tratamiento que se le realizara.</p>		<p>Covariables: - Edad - Género - Nivel de instrucción - Tratamiento realizado</p>	<p>Población: pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas filial Chiclayo en Octubre del 2016</p>

ANEXO N°6: Autorización de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo



Universidad Alas Peruanas
"Año de la consolidación del Mar de Grau"

AUTORIZACIÓN

El director de escuela Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas autoriza a:

ZURITA RIVERA, ENGELS BEKERLEY LAVOIZER

A Realizar el proyecto de tesis titulado: "Calidad de atención en pacientes atendidos en la clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas - filial Chiclayo - en Octubre del 2016" en la:

Universidad Alas Peruanas




MG. C.D. ANTONIO DURAN PICHQ
COORDINADOR DE ESCUELA PROFESIONAL
ESTOMATOLOGÍA

ANEXO N° 7: Fotos

Proporcionando al encuestado una ficha con las categorías, según escala de Likert, para recordar las posibles respuestas.



Realizando las preguntas sin que el encuestado vea el instrumento.



Recolección de datos.

