

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“FACTORES SOCIOECONÓMICOS Y
CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA
POR LOS USUARIOS ADULTOS QUE
ACUDEN A LA CLÍNICA POSGRADO DE
ORTODONCIA DE LA UNIVERSIDAD
INCA GARCILASO DE LA VEGA, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GERENCIA EN SALUD**

**MAICO JEREMY CANO VILLAR
LUZ MARISELA VIDALÓN ROMO**

**Callao, 2018
PERÚ**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Maico Jeremy Cano Villar', is located in the bottom right corner of the page.

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| • DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO | PRESIDENTE |
| • DR. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ | SECRETARIO |
| • DRA. ANA MARÍA YAMUNQUÉ MORALES | VOCAL |
| • MG. CÉSAR ANGEL DURAND GONZÁLES | VOCAL |

ASESOR: Mg. JUANA MARÍA LOPEZ DE SAAVEDRA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 047 y 048 - 2018

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 03 de Agosto del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 141 y 142-2018-CDUPG-FCS.- del 31 de Julio de 2018

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarnos a lo largo de nuestra carrera profesional y por bendecirnos hasta el día de hoy.

A nuestra asesora que con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado la conclusión de nuestro trabajo de investigación con éxito.

INDICE

	Págs.:
TABLAS DE CONTENIDO	3
GRÁFICOS DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	9
1.1 Identificación del problema	9
1.2 Formulación del problema	11
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.4 Justificación	13
II. MARCO TEORICO	15
2.1 Antecedentes del estudio	15
2.2 Bases epistémicas	27
2.3 Bases científicas	29
2.4 Definición de términos	53
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	54
3.1 Definición de las variables	54
3.2 Operacionalización de variables	55
3.3 Hipótesis general	57
IV. METODOLOGIA	58
4.1 Tipo de investigación	58
4.2 Diseño de la investigación	58
4.3 Población y muestra	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
4.5 Procedimientos de recolección de datos	62
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	62

V. RESULTADOS	63
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	76
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	76
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios Similares	79
VII. CONCLUSIONES	84
VIII. RECOMENDACIONES	86
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXOS	95
ANEXO 01 Matriz de Consistencia	95
ANEXO 02 Otros	98

TABLAS DE CONTENIDO

Págs.:

Tabla 5.1	Características generales de los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	63
Tabla 5.2	Calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	65
Tabla 5.3	Percepción de la calidad de atención objetiva y subjetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	66
Tabla 5.4	Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega	67
Tabla 5.5	Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención subjetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega	69

Tabla 5.6.	Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	71
Tabla 5.7.	Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	72
Tabla 5.8	Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la clínica postgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de Vega, 2017	77

GRÁFICOS DE CONTENIDO

Págs.:

Gráfico 5.1	Características generales de los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	64
Gráfico 5.2	Calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	65
Gráfico 5.3	Percepción de la calidad de atención objetiva y subjetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017	66
Gráfico 5.4	Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega	68
Gráfico 5.5	Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención subjetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega	70

- Gráfico 5.6. Frecuencias de los niveles de satisfacción global de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017 71
- Gráfico 5.7. Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017 73

RESUMEN

El objetivo del siguiente proyecto fue identificar la relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. Materiales y métodos: La muestra estuvo integrada por 119 pacientes tratados en nuestra clínica y el instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta SERVQUOS modificada, que evaluó el nivel de calidad de la atención percibida a través de 2 factores (calidad objetiva y calidad subjetiva). Para el análisis estadístico de los resultados se utilizó la prueba de independencia de Chi cuadrado, en este caso un valor $p < 0,05$ indicó que en el caso de los pacientes adultos que acuden a la clínica Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017, existió una asociación o dependencia estadísticamente significativa entre las variables. Resultados: Los factores que tuvieron relación con la calidad percibida por los usuarios adultos de la Clínica Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega fueron la edad, grado de instrucción, ocupación y estado civil, encontrándose en ellos asociación estadísticamente significativa entre las variables; Determinándose que, a mayor edad, niveles más altos de percepción de calidad y a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de percepción de calidad. Se determinó que los indicadores de la calidad Objetiva como tiempo de espera y puntualidad en la atención influyeron negativamente en la percepción de la calidad. Conclusiones: El nivel de Calidad de atención Percibida por los usuarios adultos de la Clínica Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega fue "Buena" (53%) y en cuanto a la satisfacción global, se encontró que un 61.3% de los usuarios estaban "Satisfechos" con la atención brindada.

Palabras Claves: Calidad, Factores socioeconómicos.

ABSTRACT

The objective of the following project was to identify the relationship between socioeconomic factors and the quality of attention perceived by the adult users who attend the Postgraduate Orthodontics Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University, 2017. The study was of a correlational descriptive type. cross-section. Materials and methods: The sample consisted of 119 patients treated at our clinic and the instrument used for data collection was the modified SERVQUOS survey, which evaluated the level of quality of care perceived through 2 factors (objective quality and subjective quality). For the statistical analysis of the results, the chi square independence test was used, in this case a p value <0.05 indicated that in the case of adult patients who attend the Postgraduate Orthodontics Clinic of the Inca Garcilaso University la Vega, 2017, there was a statistically significant association or dependence between the variables. Results: The factors that were related to the quality perceived by the adult users of the Postgraduate Orthodontics Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University were age, educational level, occupation and marital status, being in them a statistically significant association between variables; Determining that, at a higher age, higher levels of perception of quality and a higher degree of instruction, lower levels of perception of quality. It was determined that the objective quality indicators such as waiting time and punctuality in the service had a negative impact on the perception of quality. Conclusions: The level of Quality of Attention perceived by the adult users of the Postgraduate Orthodontics Clinic of the Inca Garcilaso de la Vega University was "Good" (53%) and in terms of overall satisfaction, it was found that 61.3% of the users were "satisfied" with the attention provided.

Keywords: Quality, Socioeconomic factors.

años representando el 34,8% y 34,6% respectivamente y en relación al grado de instrucción el 39,6% de los usuarios que refirieron estar satisfechos con la atención recibida fueron del nivel educativo secundaria. Sin embargo, no encontramos datos nacionales en los servicios odontológicos. (6)

En consecuencia, la investigación la realizaremos en la clínica de posgrado ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega ya que no cuenta con un área asistencial de calidad, buscando conocer la calidad percibida de los usuarios, conocer los factores socioeconómicos de los usuarios y ver si existe relación entre ambos, para finalmente poder elaborar un plan estratégico y mejorar la calidad de atención en la clínica odontológica, permitiéndonos así poder satisfacer las necesidades de los usuarios. Por lo expuesto se formula la siguiente pregunta:

1.2. Formulación del problema

General:

¿Cuáles son los factores socioeconómicos que se relacionan con la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

Problemas específicos:

a.- ¿Cómo son los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

b. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

c. ¿Cuál es la percepción de la calidad objetiva y subjetiva por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

d. ¿Cómo son los indicadores de la calidad objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

e. ¿Cómo son los indicadores de la calidad subjetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

f. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Relacionar los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

Objetivos específicos:

a.- Identificar los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

b. Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

c. Determinar la percepción de la calidad objetiva y subjetiva por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

d. Determinar los indicadores de la calidad objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

e. Determinar los indicadores de la calidad subjetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

f. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.

1.4. Justificación

Existen estudios realizados respecto a calidad de atención en servicios odontológicos, teniendo como indicador de calidad a la satisfacción del usuario, sin embargo, los estudios en clínicas universitarias son escasos.

Las facultades de Odontología y las escuelas de posgrado juegan un papel muy importante en promover la atención de la salud oral. Los servicios ofrecidos son accesibles, económicos y contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad. Por tanto, estos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera de cómo se cubren las necesidades.

(7)

Las instituciones académicas en el área odontológica buscan proyectar una atención de calidad y esto debe verse reflejado en la satisfacción del

paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E”, refiere: Se realiza la encuesta a 160 pacientes que acuden a la atención odontológica. Los datos que se recopilaron para obtener una base de información y sacar resultados teniendo sus gráficos correspondientes; así como el uso de la prueba chi cuadrado para comprobar los resultados con respecto a las variables. La muestra estuvo constituida equitativamente 80 pacientes en clínica integral de noveno semestre y 80 pacientes en clínica de posgrado especialidad de endodoncia. Teniendo una población de 160 pacientes de los cuales 112 corresponden al género femenino y 48 al género masculino. Referente al nivel de satisfacción que existe en Clínica Integral y posgrado indica que presentan nivel de satisfacción de 11 personas con alta y 149 con muy alta. El nivel de satisfacción que existe en Clínica Integral y posgrado de endodoncia son similares indicando un nivel más alto en clínica integral con un 95% y la clínica de posgrado de con un 91.30% En conclusión el nivel de satisfacción en relación al género, hay mayor satisfacción en el género masculino con un (95,80 %) con respecto al género femenino que tiene una satisfacción de su atención de un (92%). La satisfacción de acuerdo a la edad determino que los pacientes que presentan mayor satisfacción son del grupo de 30 a 39 años con un nivel del 95.50% y 96.90%, respectivamente, siendo estas dos edades las más representativas. El resto de las edades rondan valores similares entre sí como son 40 a 49 años (91,30%), de 50 a 59 años (91.90%), y de más de 60 años (91,30%). El nivel de satisfacción según el grado instrucción determino que los niveles más altos de satisfacción se dan en pacientes con estudios de primaria y secundaria con un 95,5 % y un 94,80 % respectivamente, y un porcentaje no tan alto en la instrucción superior con un 90,20%. (9)

LORA I.; TIRADO L.; MONTOYA J.; SIMANCAS M. (Colombia, 2016)

En su estudio de investigación de tipo descriptivo de corte transversal

usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad. (10)

REYES S.; PAREDES S.; LEGORRETA J.; ROMERO NS.; FLORES MM.; ANDERSON N. (México, 2015) en su investigación de tipo transversal y analítico titulado **“Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco”**, tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron datos sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los usuarios, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % (332/425) expresó recibir trato bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485) consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. Conclusiones: El trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. En la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios. (11)

GUBIO QUISHPE Paola (Ecuador, 2014). En su estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo titulado **“El Nivel De Satisfacción De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del Centro De**

Salud Pomasqui Del Distrito 17d03 De La Parroquia Pomasqui Del Distrito Metropolitano De Quito Durante El Período Enero A Marzo Del 2014”, refiere: Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total, así como que lo que para un paciente es malo para otro es bueno. (12)

WAHEED A. IBRAHEEM, ANIFAT B. IBRAHEEM, CHARLES O. BEKIBELE. (Nigeria, 2013) en esta investigación de tipo descriptiva y transversal titulada **“Socio-demographic predictors of patients’ satisfaction”** refieren: el objetivo de la investigación fue conocer la relación entre las características sociodemográficas y la satisfacción del paciente. Toma los factores socioeconómicos (edad, género, grado de instrucción, ocupación, estado civil, lugar de domicilio, religión y etnia) con la esperanza de que este conocimiento pueda facilitar una mejor comprensión de las expectativas del paciente. Método: Utilizando una técnica de muestreo aleatorio simple se aplicó un cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente con el personal del hospital, la calidad de la atención que recibió, la comodidad en la instalación y los medicamentos recetados en una clínica oftalmológica subvencionada en donde los pacientes pagan la mitad de las tarifas regulares. Se estudió también el factor ingreso económico mínimo mensual (bajo < 5000 naira, medio > 5000 - 14,999 naira y alto > 15,000 naira). Resultados: la

San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Conclusiones: Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. (5)

SARCO DAZA N. (Perú, 2012) en su trabajo de tipo descriptivo, prospectivo de corte transversal titulado **“Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012”**, refiere: La población estuvo conformada por todos los responsables de los pacientes odontopediátricos que recibieron atención en la clínica durante el segundo semestre del año 2012. La muestra estuvo integrada por 102 responsables mayores de 18 años, que fueron elegidos de la Clínica del Niño I y II, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado, el cual fue validado. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de calidad fue bueno en 64 %, regular en 34% y, en un pequeño porcentaje de 2 %, mala. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad objetiva (como puntualidad en la atención y apariencia del personal) influyen negativamente en la calidad percibida. No se presentó diferencia en la calidad objetiva entre sus dimensiones. El factor sociodemográfico que intervino en el nivel de calidad percibida fue el grado de instrucción, en el que se encontró una asociación significativa entre las variables. Se concluyó que, aunque existe un alto grado de satisfacción de los responsables de los pacientes odontopediátricos, sería posible conseguir mejores resultados si se trabajara en la puntualidad en la atención y en una mejor apariencia de la clínica. (18)

- ❖ Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.
- ❖ De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la in-formación, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.
- ❖ “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.
- ❖ La calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios.
- ❖ “La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar”. (21)

Percepción de la calidad

Para entender sobre calidad percibida se debe conocer primero qué es percepción. Percepción viene del latín perceptibilis, “que puede comprender o percibir, que se puede recibir o cobrar”. (22)

Para conocer que es percepción, primero hay que conocer el significado de sensación, que se define como la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo; es decir, la percepción incluye la interpretación de estas sensaciones, dándoles significado y organización. (23)

Según James Gibson, la percepción es el proceso por el cual el individuo connota de significado al ambiente. Es un componente de la satisfacción del cliente sobre ciertas dimensiones específicas del servicio como tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, fiabilidad. (22)

Entonces, la calidad percibida es definida como una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general del producto. De esta manera, la calidad percibida es una variable evaluativa, en la que algunos modelos plantean que el estándar es un ideal o bien una evaluación basada en la experiencia previa con el sistema de salud (24)

Calidad del servicio

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir "al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto". En términos de servicio significaría "un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio". En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. (7)

Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles. A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede

ser difícil de medir. La propia intangibilidad de los servicios origina que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva. (7)

Dada esta diferenciación, Lewis y Booms (1983) fueron quizá los primeros en plantear el concepto de calidad del servicio como el ajuste del servicio entregado a los consumidores con sus expectativas. (21)

Hay que entender el servicio como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa y cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya que esta consista en un producto o en un servicio.

La calidad del servicio, por su carácter subjetivo, debido quizás a las relaciones interpersonales que se establecen entre el proveedor de la atención y el usuario, intenta responder a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios tratando de satisfacerlos. esto se traduce a que "calidad del servicio es satisfacer y exceder las necesidades y expectativas de los usuarios tratando de satisfacerlos". (7)

Otro planteamiento en la misma dirección es que la calidad de servicio percibida depende de la comparación del servicio esperado con el servicio percibido (Grön-roos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), los juicios de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado. (21)

En el concepto puro de calidad se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor.(21)

Las actividades relacionadas con la calidad eran inicialmente reactivas y orientadas hacia la inspección y el control estadístico de calidad, enfoque que posteriormente establecerá la calidad objetiva.

Calidad objetiva

Según Vázquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad, pues es vista desde un enfoque de producción. El objetivo básico de la calidad objetiva es la eficiencia y por ello se usa en actividades que permitan ser estandarizadas (control estadístico de la calidad). (21)

Calidad subjetiva

De igual forma, Vázquez et al. hablan de calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que dicha calidad se obtiene a través de la determinación y el cumplimiento de las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, dado que las actividades del servicio están altamente relacionadas con el contacto con los clientes. (21)

Dimensiones de calidad

A continuación, en la publicación de Duque O (21), se presentan diferentes dimensiones de la calidad:

- ❖ Con el fin de incorporar diferentes perspectivas, **Garvin (1984)** resalta ocho dimensiones de la calidad como un marco de referencia para el análisis de la planificación estratégica: (21)
 - Desempeño
 - Características
 - Confiabilidad: Probabilidad de un mal funcionamiento
 - Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
 - Durabilidad
 - Aspectos del servicio: Rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas
 - Estética
 - Calidad percibida.

- La calidad del servicio prestado como resultado final (output) se enfoca a la prestación del servicio per se y depende de si el servicio ha cubierto o no las necesidades y las expectativas del cliente.
- La calidad de los elementos que intervienen en el proceso de fabricación del servicio se refiere al soporte físico (actualidad, sofisticación, limpieza, etc.), contacto personal (eficacia, cualificación, presentación, disponibilidad, etc.), clientela (pertenencia al mismo segmento) y eficacia de su participación.
- Finalmente, la calidad del proceso de prestación del servicio se dirige a la fluidez y facilidad de las interacciones. Eficacia, secuencia y grado de adecuación a las expectativas y necesidades del cliente en el proceso de interacción.

Según los autores, las tres dimensiones se encuentran interrelacionadas y se logra la calidad del servicio, sólo si se alcanza la calidad en las tres.

De otro lado, **Grönroos** describe la calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso. Para Grönroos (1984), los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de "momentos de la verdad" entre el cliente y el proveedor del servicio.(21)

Por su naturaleza, no se puede evaluar la dimensión de calidad funcional de una forma tan objetiva como la dimensión técnica. Grönroos relaciona estas dos dimensiones de la calidad del servicio con la imagen

corporativa, ya que dicha imagen puede determinar aquello que se espera del servicio prestado por una organización. (21)

Modelos de medición

Tanto la revisión documental como las entrevistas con expertos sugirieron la existencia de diversos modelos para la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Se encontró que la mayoría de ellos han analizado la calidad en los servicios de salud adoptando una metodología cuantitativa y aplicando encuestas a usuarios; donde la mayoría de los cuestionarios que se utilizan, con excepción del SERVQUAL, carecen de marcos conceptuales sólidos. Muchos de ellos evalúan la satisfacción desde una perspectiva general, sin considerar aspectos muy relevantes pero complejos, como los aspectos técnicos y resultados en salud.(21)

Aquí se presentan 2 modelos de medición de la calidad:

A. La escuela Nórdica

Este modelo, también conocido como modelo de la imagen, fue formulado por **Grönroos (1988, 1994)** y relaciona la calidad con la imagen corporativa. Plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida. (21)

En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional

de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio. (21)

B. La Escuela Americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. (21)

Modelo SERVQUAL. (1990)

Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala². Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la des confirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Cortesía, Credibilidad, Seguridad, Accesibilidad, Comunicación, Compresión del cliente. (21)

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman,

Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco (21)

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad. (21)

Es uno de los instrumentos más citados en la literatura sobre calidad y el que mayor atención ha recibido por parte de autores de muy distintas disciplinas. Su estructura de 44 ítems, divididos en dos escalas de 22 ítems cada una, evalúa, por un lado, las expectativas sobre el servicio ideal y, por otro, las percepciones de los clientes del servicio que han recibido. (7)

Las maloclusiones dentoalveolares representan una patología común en la población que normalmente acude a la consulta privada para solucionarla.

En los últimos años los tratamientos en ortodoncia se vienen incrementando en el sector público como en el privado, sin embargo, la satisfacción no ha sido ampliamente explorada. Medir esta satisfacción es una tarea compleja porque múltiples dimensiones durante el tratamiento deben ser consideradas. (8)

Satisfacción del usuario

Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. (33)

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas 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. (34)

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas 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. (34)

- **Ocupación:** actividad productiva o responsabilidad que desempeña una persona en el ámbito familiar o social. (35)
- **Lugar de procedencia:** es la región de donde proceden las personas. En los últimos 67 años, la distribución de la población por región natural se ha modificado sustancialmente, la Costa representa el 54,6% y la Sierra el 32,0%, es decir, la población de ser predominantemente andina ha pasado a ser mayoritariamente costeña. (35)

Algunos factores que podrían influir en la percepción de calidad

Según la información reunida, existen varios factores que influyen en la calidad percibida del usuario externo en los servicios de salud. Organizándolos se pueden agrupar de la siguiente manera: (18)

a) Factores individuales

- Demográficos (género, edad, raza).
- Sociales (estado civil, grupo social, grado de instrucción).
- Económicos (nivel de ingresos, gastos).
- Culturales (etnia, expectativas, concepciones culturales sobre los servicios de salud y los procesos salud-riesgo-enfermedad).
- Experiencias con el servicio (desenlace del contacto previo entre el usuario y el servicio). Estudios reportan que la satisfacción con la atención en odontología está fuertemente influenciada con las experiencias previas

b) Factores familiares/sociales

- Experiencias del servicio por parte de amigos, familiares, de la red social que lo rodea.

oftálmicos. Se observó que la facilidad de los viajes influyó en el nivel de satisfacción de los pacientes. Los pacientes que tienen acceso a un transporte fácil al hospital tienen más probabilidades de estar satisfechos que aquellos que no tienen el mismo privilegio. También se informó que la ubicación de la instalación también puede afectar la satisfacción del paciente, por lo que las personas que están muy cerca de la instalación tienen mayor satisfacción. (42)

Sin embargo, para Waheed A. et al. sucede todo lo contrario ya que los pacientes que acuden al hospital y viven fuera de la localidad donde se encuentra el centro hospitalario encuentran mayores niveles de satisfacción en comparación con los que residen en la localidad donde está ubicado el centro hospitalario. (13)

Para Dierssen-Sotos et al. quien en su investigación busca a los factores sociodemográficos asociados con la satisfacción del paciente después de la atención otorgada en un centro hospitalario de la unión europea, encuentra que los pacientes cuya nacionalidad no pertenece a la unión europea están más satisfechos de los que si pertenecen. (41)

Estado civil:

Hong Xiao. et al. encontraron en su estudio puntuaciones altas de satisfacción del paciente y una asociación con factores socioeconómicos como la mayor edad, estado civil casado, grado de instrucciones superior y con los mayores ingresos. Se demostró que la satisfacción del paciente está influenciada por estas características sociodemográficas que son externas a la prestación de la atención médica. Estos hallazgos sugieren que la satisfacción puede variar por factores endógenos al paciente y no necesariamente por intervención del proveedor de salud. (15)

Ocupación

En la revisión de la literatura no pudimos encontrar alguna investigación que asocie la calidad percibida con la ocupación.

Factor ingreso económico

Autores como Waheed A. et al. Incluyeron dentro de su estudio al factor ingreso económico mensual, estableciendo 3 categorías de ingreso económico: (Bajo con un ingreso mensual menor a 5000 nairas, Medio con un ingreso mensual entre mayor a 5000 pero menor 14999 nairas y Alto con ingresos mensuales mayores a 15000 nairas). No se encontró relación entre la satisfacción y el ingreso económico a pesar que en su estudio los pagos realizados por los pacientes eran la mitad del precio regular de los servicios de salud. (13)

Nuestro país incremento el sueldo mínimo vital a partir de mayo del 2016 según D.S nº 005-2016-tr. Este incremento fue de S/. 100,00 (cien y 00/100 soles) en la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, con lo que la Remuneración Mínima Vital pasará de S/. 750,00 (setecientos cincuenta y 00/100 soles) a S/. 850 (ochocientos cincuenta y 00/100 soles); incremento que tendrá eficacia a partir del 1 de mayo de 2016. (43)

Nuestro estudio busca reflejar la calidad percibida por el usuario y su asociación con este factor, teniendo en cuenta que las clínicas docente asistenciales tienen tarifas muy por debajo de las que ofrece el mercado odontológico privado (S/. 50,00 cincuenta soles por control mensual en clínica docente asistencial frente a S/. 150,00 ciento cincuenta soles por control mensual de promedio en el sector privado).

CAPITULO III

VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Definición de las variables

Variable 1: Factores socioeconómicos

Son los factores sociales y económicos que caracterizan a un individuo o un grupo dentro de una estructura social.

Variable 2: Calidad de atención percibida

Es definida como una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general del producto

Calidad de atención percibida	Es definida como una evaluación efectuada por el usuario de la excelencia general del producto. Se juzga dos factores de evaluación como son calidad objetiva y calidad subjetiva.	Calidad objetiva	<ul style="list-style-type: none"> -Tecnología de los equipos -Apariencia del personal -señalizaciones internas -Apariencia de la clínica -Información de tratamientos -Tiempo de espera -Accesibilidad a la clínica -Puntualidad en la atención -Duración de la atención 	Muy mala Mala Normal Buena Muy buena
		Calidad Subjetiva	<ul style="list-style-type: none"> -Interés del personal por cumplir lo ofrecido -Interés del personal por solucionar sus problemas -Rapidez en solucionar los problemas -Disposición del personal para ayudar al usuario -Confianza que trasmite el personal -Preparación del personal -Preparación del operador -Trato personalizado -Amabilidad del personal -Capacidad del personal para comprender sus necesidades 	

CAPITULO IV

METODOLOGIA

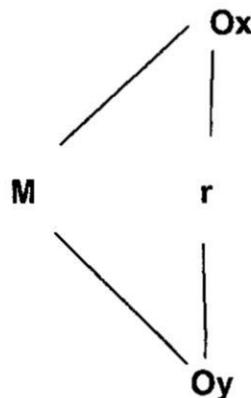
4.1 Tipo de investigación

Es una investigación de tipo Descriptivo Correlacional, porque es un estudio diseñado para describir la distribución de una exposición o resultado, tratando de medir el grado de relación entre variables.

4.2 Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio de investigación es no experimental, de corte transversal, porque describe el fenómeno en un tiempo determinado para establecer la relación de los factores socioeconómicos y la percepción de la calidad:

El esquema representativo es:



Donde:

M = (Muestra) usuarios adultos de la clínica de Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega durante el año 2017.

Ox = (Variable X) factores socioeconómicos

Oy = (Variable Y) percepción de la calidad

r = Correlación

4.3 Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo representada por 172 pacientes adultos que recibieron atención en la clínica de Posgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, durante el año 2017.

Muestra

Se obtuvo como resultado una muestra de 119 usuarios adultos.

Selección de muestra:

Para determinar la muestra de la población se utilizó el muestreo simple utilizando la siguiente formula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1,96)

P = Tasa de prevalencia de objeto de estudio (0,5)

Q = (1-p) =0,5

N = Tamaño de la población (172)

E = Error (0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(172)}{(0.05)^2(172-1) + (1.96)^2(0.5) (0.5)} = 119$$

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión:

- Pacientes que accedan voluntariamente a participar en el estudio
- Pacientes desde los 18 años de edad.
- Pacientes que tengan aparatología ortodóntica instalada.
- Pacientes que tengan mínimo más de 2 atenciones en la Clínica Odontológica.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no accedan a participar en el estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con menos de 2 atenciones en la Clínica Odontológica.
- Pacientes que tengan algún vínculo con el operador.
- pacientes con discapacidad intelectual o sindrómicos.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, dirigido a los pacientes adultos de la clínica de posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega durante el año 2017.

El instrumento utilizado fue el SERVQHOS modificado empleado en la escala de percepción de la calidad validado por un juicio de expertos y desarrollado por Rodríguez V. Martha en su estudio "factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la UNMSM", 2012.

4.5 Procedimiento de recolección de datos

El análisis y recolección de datos de la información obtenida mediante la encuesta, fueron registrados en una base de datos Excel, y luego fueron vaciados en el programa SPSS-22, en el cual permitió construir tablas y gráficos estadísticos de las variables.

4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

Realizamos el análisis de datos mediante la estadística descriptiva e inferencial.

Para el análisis Estadístico se describieron los resultados de las variables de la siguiente manera:

- Análisis descriptivo, a través de medidas de resumen como media, mediana, cálculo de frecuencias simples, absolutas y relativas y desviación estándar.

- Análisis bivariado para estudiar la relación entre los niveles de la calidad percibida y los factores socioeconómicos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Tabla 5.1

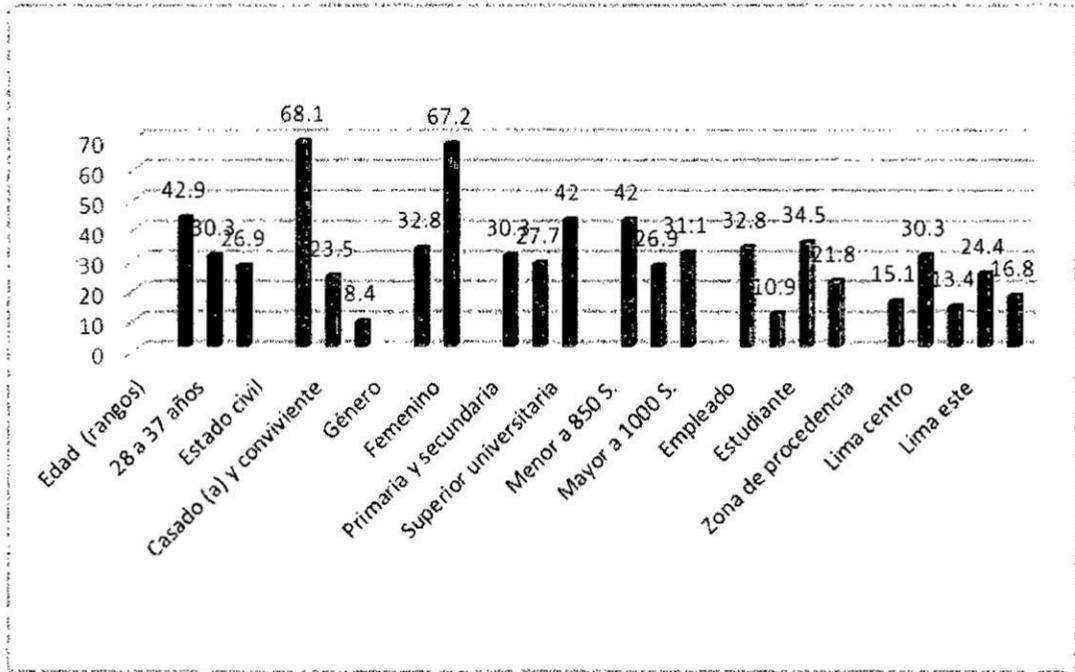
Características generales de los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017 (n=119)

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Edad (rangos)		
18 a 27 años	51	42.9
28 a 37 años	36	30.3
38 a más	32	26.9
Estado civil		
Soltero (a)	81	68.1
Casado (a) y conviviente	28	23.5
Separado y viudo (a)	10	8.4
Género		
Masculino	39	32.8
Femenino	80	67.2
Grado de instrucción		
Primaria y secundaria	36	30.3
Superior técnica	33	27.7
Superior universitaria	50	42.0
Ingreso económico		
Menor a 850 S.	50	42.0
De 850 a 1000 S.	32	26.9
Mayor a 1000 S.	37	31.1
Ocupación		
Empleado	39	32.8
Ama de casa	13	10.9
Estudiante	41	34.5
Otros	26	21.8
Zona de procedencia		
Lima norte	18	15.1
Lima centro	36	30.3
Lima Sur	16	13.4
Lima este	29	24.4
Callao	20	16.8
Total	119	100.0%

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Gráfico 5.1

Características generales de los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017 (n=119)



Características de los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega: Del 100% (119) de entrevistados, el rango de edad más frecuente fue de 18 a 27 años con 42.9% (51); género más frecuente fue femenino con 67.2%(80); Estado civil con mayor frecuencia el 68.1% (81) fue solteros(as); Grado de instrucción el 42.0% (50) fueron superior universitaria; Ingreso económico el 42.0% (50) fueron menor a 850 soles y Ocupación el 34.5% (41) fueron estudiantes.

Tabla 5.2

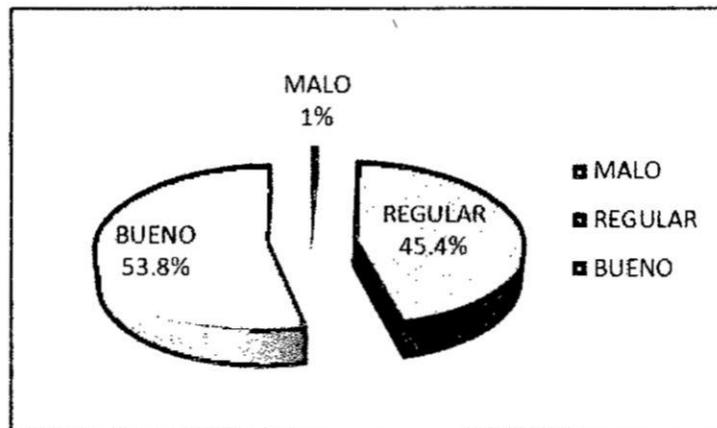
Calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017

NIVEL DE CALIDAD	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
CALIDAD PERCIBIDA	1	0.8	54	45.4	64	53.8	119	100

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención percibida aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Gráfico 5.2

Calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017



En la distribución de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según el nivel de calidad percibida se observó una percepción Buena en un 53.8% (64). El 45.4% la percibe como Regular y un porcentaje menor como Mala 0.8% (1).

Tabla 5.3

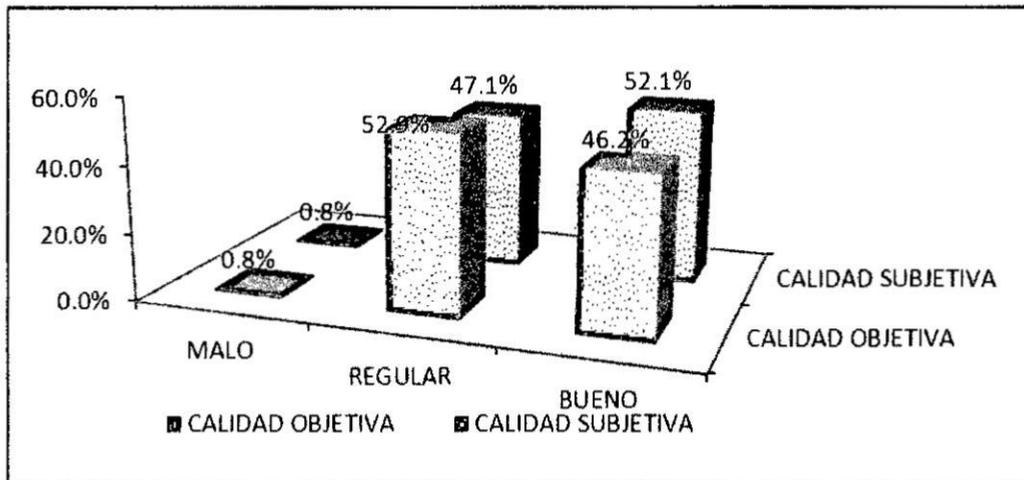
Percepción de la calidad de atención objetiva y subjetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017

NIVEL DE CALIDAD	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%
CALIDAD OBJETIVA	1	0.8	63	52.9	55	46.2	119	100
CALIDAD SUBJETIVA	1	0.8	56	47.1	62	52.1	119	100

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención percibida aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Gráfico N° 5.3

Percepción de la calidad de atención objetiva y subjetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017



En la distribución de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se observó según el nivel de calidad objetiva una percepción Regular en un 52.9% (63) y según el nivel de calidad subjetiva una percepción Buena en un 52.1% (62).

Tabla 5.4

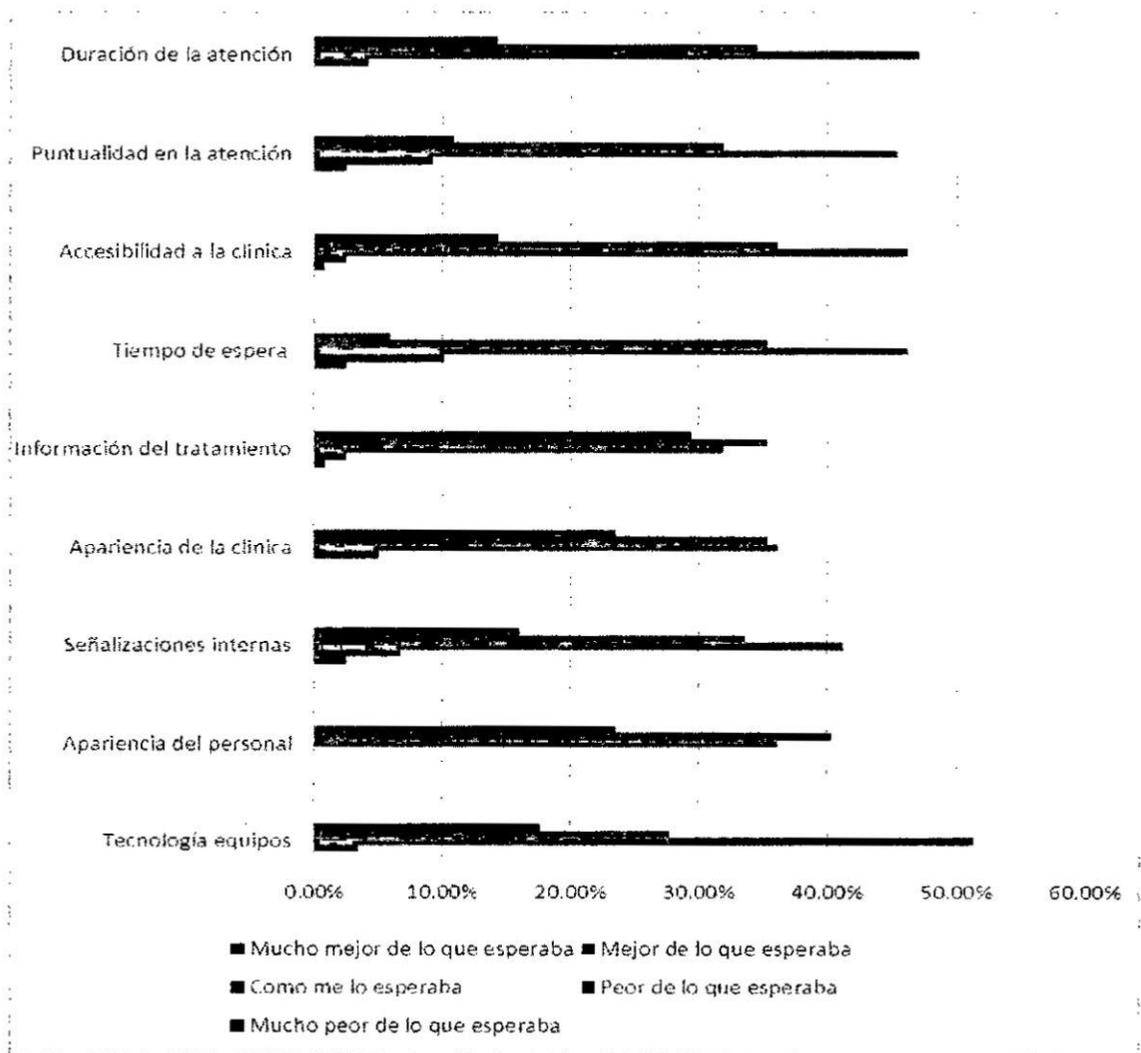
Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Calidad objetiva	Tecnología equipos		Apariencia del personal		Señalizaciones internas		Apariencia de la clínica		Información del tratamiento		Tiempo de espera		Accesibilidad a la clínica		Puntualidad en la atención		Duración de la atención	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho peor de lo que esperaba	0	0%	0	0	3	2,5%	0	0	1	0,8%	3	2,5%	1	0,8%	3	2,5%	0	0%
Peor de lo que esperaba	4	3,4%	0	0	8	6,7%	6	5,0%	3	2,5%	12	10,1%	3	2,5%	11	9,2%	5	4,2%
Como me lo esperaba	61	51,3%	43	36,1%	49	41,2%	43	36,1%	38	31,9%	55	46,2%	55	46,2%	54	45,4%	56	47,1%
Mejor de lo que esperaba	33	27,7%	48	40,3%	40	33,6%	42	35,3%	42	35,3%	42	35,3%	43	36,1%	38	31,9%	41	34,5%
Mucho mejor de lo que esperaba	21	17,6%	28	23,5%	19	16,0%	28	23,5	35	29,4%	7	5,9%	17	14,3%	13	10,9%	17	14,3%
Total	119	100%	119	100%	119	100,0%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención percibida aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Gráfico 5.4

Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención objetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega



Según la percepción de los usuarios se determinó que "como me lo esperaba" fue el más prevalente en todas las categorías, con mayores porcentajes mayores al 31%. Sin embargo, en Puntualidad en la atención (9.2%) y Tiempo de espera (10.1%), "Peor de lo que esperaba" tuvo porcentajes ligeramente más altos de respuesta.

Tabla 5.5

Frecuencia de los indicadores de la calidad de atención subjetiva percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Calidad subjetiva	Interés del personal por cumplir lo ofrecido		Interés del personal por solucionar sus problemas		Rapidez de conseguir lo pedido		Disposición del personal para ayudarlo		Confianza que transmite el personal		Amabilidad del personal		Preparación del personal		Preparación del operador		Trato personalizado		Capacidad del personal para comprender las necesidades	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mucho peor de lo que esperaba	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0,8%
Peor de lo que esperaba	5	4,2%	4	3,4%	6	5,0%	1	0,8%	1	0,8%	2	1,7%	2	1,7%	2	1,7%	2	1,7%	0	0%
Como me lo esperaba	43	36,1%	45	37,8%	55	46,2%	46	38,7%	42	35,3%	33	27,7%	41	34,5%	40	33,6%	39	32,8%	40	33,6%
Mejor de lo que esperaba	44	37,0%	47	39,5%	42	35,3%	47	39,5%	40	33,6%	45	37,8%	45	37,8%	41	34,5%	43	36,1%	49	41,2%
Mucho mejor de lo que esperaba	27	22,7%	23	19,3%	16	13,4%	25	21,0%	36	30,3%	39	32,8%	31	26,1%	36	30,3%	35	29,4%	29	24,4%
Total	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%	119	100%

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Tabla 5.7.

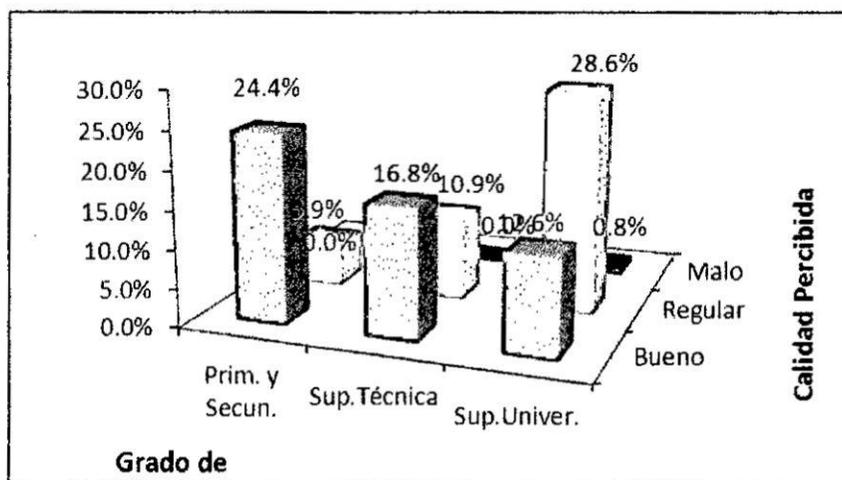
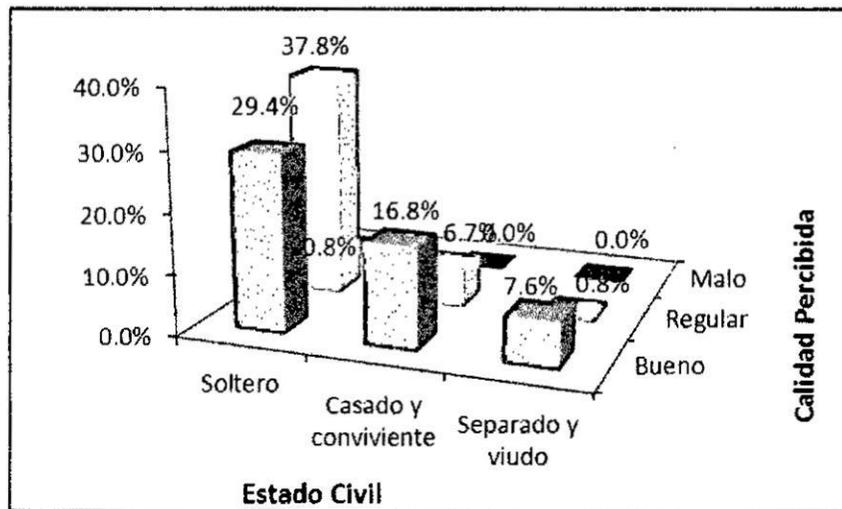
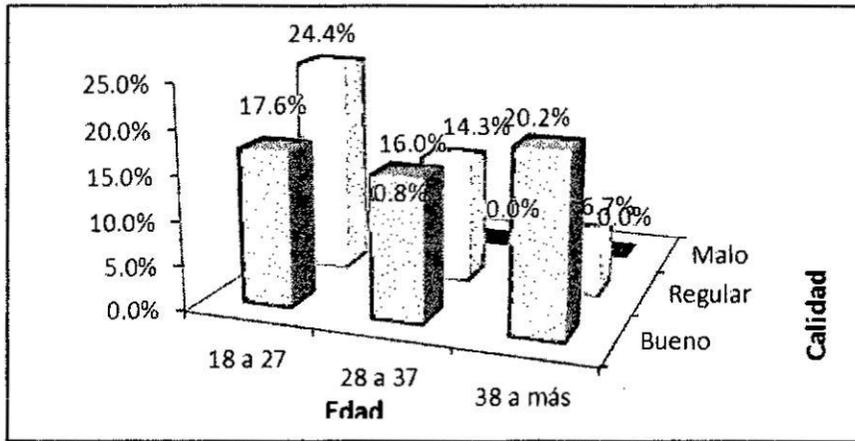
Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la UIGV - 2017 (n=119)

Edad	Calidad percibida						Total	
	Malo		Regular		Bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%		
18 a 27 años	1	0.8	29	24.4	21	17.6	51	42.9
28 a 37 años	0	0	17	14.3	19	16	36	30.3
38 a más	0	0	8	6.7	24	20.2	32	26.9
Estado civil								
Soltero (a)	1	0.8	45	37.8	35	29.4	81	68.1
Casado (a) y conviviente	0	0	8	6.7	20	16.8	28	23.5
Separado y viudo	0	0	1	0.8	9	7.6	10	8.4
Grado de instrucción								
Primaria y secundaria	0	0	7	5.9	29	24.4	36	30.3
Superior técnica	0	0	13	10.9	20	16.8	33	27.7
Superior universitaria	1	0.8	34	28.6	15	12.6	50	42
Ocupación								
Empleado	0	0	21	17.6	18	15.1	39	32.8
Ama de casa	0	0	1	0.8	12	10.1	13	10.9
Estudiante	1	0.8	24	20.2	16	13.4	41	34.5
Otros	0	0	8	6.7	18	15.1	26	21.8
Distrito de procedencia								
Lima Norte	1	0.8	8	6.7	9	7.6	18	15.1
Lima Centro	0	0	19	16	17	14.3	36	30.3
Lima Sur	0	0	7	5.9	9	7.6	16	13.4
Lima Este	0	0	14	11.8	15	12.6	29	24.4
Callao	0	0	6	5	14	11.8	20	16.8
Género								
Masculino	0	0	17	14.3	22	18.5	39	32.8
Femenino	1	0.8	37	31.1	42	35.3	80	67.2
Ingreso económico								
Menor a 850 S.	1	0.8	18	15.1	31	26.1	50	42
De 850 a 1000 S.	0	0	17	14.3	15	12.6	32	26.9
Mayor a 1000 S.	0	0	19	16	18	15.1	37	31.1
Total	9	100			25	100	34	100%

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención percibida aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Gráficos 5.7

Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la UIGV - 2017



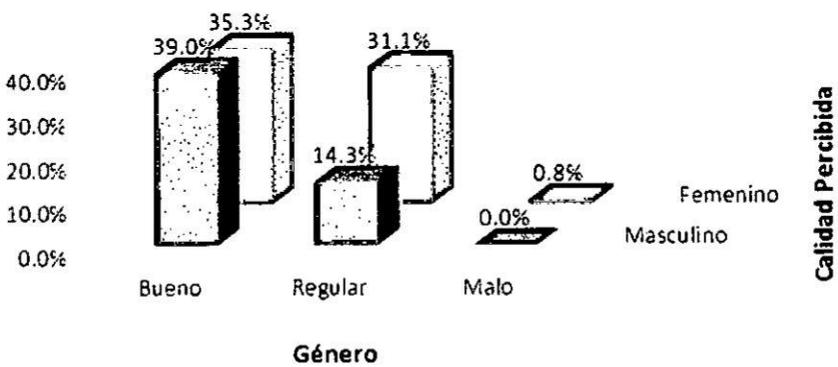
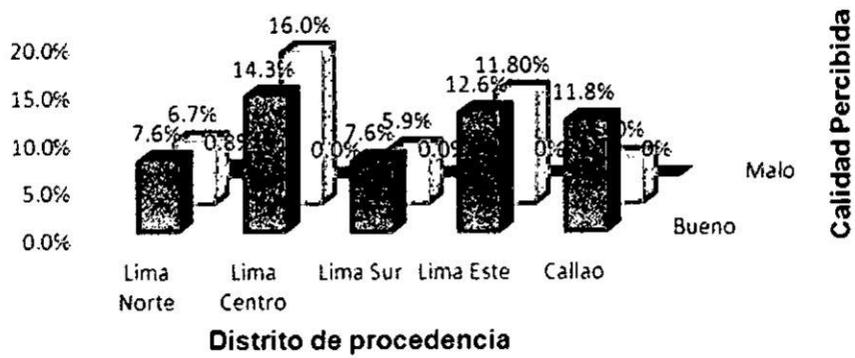
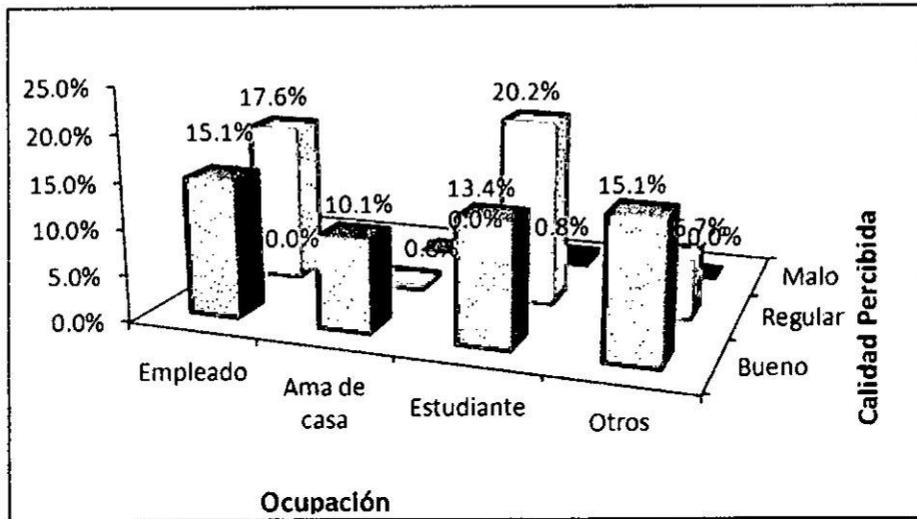


Tabla 5.8

Relación entre los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida de los usuarios adultos que acuden a la clínica postgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de Vega – 2017

Edad	Calidad percibida						Total		Valor p
	Malo		Regular		Bueno		N	%	
	N	%	N	%	N	%			
18 a 27 años	1	0.8	29	24.4	21	17.6	51	42.9	Rho=0,273 p = 0,003*
28 a 37 años	0	0	17	14.3	19	16	36	30.3	
38 a más	0	0	8	6.7	24	20.2	32	26.9	
Estado civil									
Soltero (a)	1	0.8	45	37.8	35	29.4	81	68.1	p = 0,014**
Casado (a) y conviviente	0	0	8	6.7	20	16.8	28	23.5	
Separado y viudo	0	0	1	0.8	9	7.6	10	8.4	
Grado de instrucción									
Primaria y secundaria	0	0	7	5.9	29	24.4	36	30.3	Rho=-0,436 p = 0,000*
Superior técnica	0	0	13	10.9	20	16.8	33	27.7	
Superior universitaria	1	0.8	34	28.6	15	12.6	50	42	
Ocupación									
Empleado	0	0	21	17.6	18	15.1	39	32.8	p = 0,013**
Ama de casa	0	0	1	0.8	12	10.1	13	10.9	
Estudiante	1	0.8	24	20.2	16	13.4	41	34.5	
Otros	0	0	8	6.7	18	15.1	26	21.8	
Distrito de procedencia									
Lima Norte	1	0.8	8	6.7	9	7.6	18	15.1	p = 0,385
Lima Centro	0	0	19	16	17	14.3	36	30.3	
Lima Sur	0	0	7	5.9	9	7.6	16	13.4	
Lima Este	0	0	14	11.8	15	12.6	29	24.4	
Callao	0	0	6	5	14	11.8	20	16.8	
Género									
Masculino	0	0	17	14.3	22	18.5	39	32.8	p = 0,740
Femenino	1	0.8	37	31.1	42	35.3	80	67.2	
Ingreso económico									
Menor a 850 S.	1	0.8	18	15.1	31	26.1	50	42	p = 0,222
De 850 a 1000 S.	0	0	17	14.3	15	12.6	32	26.9	
Mayor a 1000 S.	0	0	19	16	18	15.1	37	31.1	
Total	9	100			25	100	34	100%	

* Correlación de Spearman - p<0,05

** Chi Cuadrado - p<0,05

Fuente: "Cuestionario de factores socioeconómicos y calidad de atención aplicado a los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017"

NIVEL DE SIGIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

VALOR DE LA PROBABILIDAD

ESTIMACION DEL P-VALOR

La HO se rechaza debido a la significancia $p < 0.05$ y se acepta la H1 ya que se encontró relación significativa con 4 factores socioeconómicos (Edad, estado civil, grado de instrucción y ocupación).

INTERPRETACION DE LA TABLA 5.8:

1. Para la Edad de los usuarios se aplicó el estadístico Rho Spearman = 0,273 ($p = 0,003$). Existe evidencia para afirmar que se encontró relación directa y leve entre las variables edad y calidad percibida, siendo estadísticamente significativo. Donde se determinó que a mayor edad, niveles más altos de la percepción de la calidad.
2. Para el Estado civil de los usuarios se aplicó el estadístico Chi cuadrado $p = 0.014$. Existe evidencia para afirmar que se encontró relación entre las variables estado civil y calidad percibida, siendo estadísticamente significativo.
3. Para el Grado de instrucción de los usuarios se aplicó el estadístico Rho Spearman = -0,436 ($p = 0,000$), concluyendo que existe evidencia para afirmar que se encontró relación inversa y moderada entre las variables grado de instrucción y calidad percibida, siendo estadísticamente significativo. Donde se determinó que a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de percepción de la calidad.
4. Para la Ocupación de los usuarios se aplicó el estadístico Chi cuadrado $p = 0,013$, en conclusión, existe evidencia para afirmar que se encontró relación entre las variables ocupación y calidad percibida, siendo estadísticamente significativo.

satisfechos con la calidad de atención brindada. Este hallazgo podría ser discutible por la variación entre nuestra muestra desde los 18 años de edad) y la realizada por los autores mencionados solo de 35 a 64 años).

Para el factor Ocupación que también mostró asociación estadísticamente significativa con la calidad percibida, no encontramos antecedentes de investigaciones que muestren esta asociación, motivo por el cual, podría tomarse como un hallazgo importante y ser discutido con futuras investigaciones.

Calidad Percibida

Según el nivel de Calidad Percibida por los usuarios de la Clínica Postgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se encontró que la Calidad Percibida fue "Buena" para el 53% de usuarios. Este hallazgo fue similar al de Sarco N. (Perú, 2013) ⁽¹⁸⁾ donde encontró que la Calidad Percibida por los usuarios de una clínica odontológica docente asistencial fue "Buena" el 64.0%. sin embargo, Rodríguez M. (Perú 2012) ⁽⁷⁾ quien también estudio la Calidad Percibida por los usuarios de una clínica odontológica docente asistencial obtuvo un resultado más bajo con un 27.1% como "Buena". Este resultado bajo podría deberse a que nuestra investigación y la realizada por Sarco N. fueron realizadas en Clínicas odontológicas docente asistencial Especializadas en "Ortodoncia y Ortopedia maxilar" y en "odontopediatría" respectivamente, sin embargo, la realizada por Rodríguez M. fue en una clínica odontológica docente asistencial general, donde la atención odontológica es en todas las especialidades y en donde se tiene que lidiar con mayor proporción de usuarios y mayor diversidad de tratamientos.

Calidad Objetiva

Según el nivel de Calidad Objetiva Percibida por los usuarios de la Clínica Postgrado de Ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega se determinó en nuestro estudio que un 52.9% fue “Regular” seguido por un 46.2% que fue “Buena”; hallazgo similar fue encontrado por Tintaya Z. (Perú 2017) ⁽¹⁶⁾ quien en su investigación encontró a la calidad objetiva con 84% como “Regular”.

Respecto a los Indicadores de la Calidad Objetiva:

“Como me lo esperaba” fue el más prevalente en todos los indicadores de calidad objetiva, con porcentajes mayores al 31%. Sin embargo, en Puntualidad en la atención (9.2%) y Tiempo de espera (10.1 %), “Peor de lo que esperaba” tuvo porcentajes ligeramente más altos de respuesta. Estos resultados son coincidentes a los obtenidos por Rodríguez M. (Perú 2012)⁽⁷⁾ quien también obtuvo resultados “como me lo esperaba” en todos los indicadores de calidad objetiva con porcentajes mayores al 40%, y obteniendo altos resultados de “peor de lo que esperaba” en los indicadores puntualidad (25.2%) y tiempo de espera (25.7%); Sarco N. (Perú 2013)⁽¹⁸⁾ también encontró calificaciones “tal como me lo esperaba” en todos los indicadores de calidad objetiva superiores al 35% ; Tintaya Z. (Perú 2017)⁽¹⁶⁾ encontró resultados “como me esperaba” en todos los indicadores de calidad objetiva con porcentajes mayores al 21%, sin embargo, “peor de lo que esperaba” tuvo porcentajes mayores al 32% en los indicadores puntualidad de consultas y tiempo de espera. En conclusión, podemos inferir de los hallazgos que el tiempo de espera y la puntualidad en las consultas son indicadores a tener en cuenta ya que podrían influir en la percepción de la calidad del usuario.

los resultados obtenidos por Rodríguez M. (Perú 2012)⁽⁷⁾ que encontró el 67.1 % de los usuarios estuvieron "Satisfechos" e insatisfecho 2.4% y Sarco N. (Perú 2013)⁽¹⁸⁾ el 59.6% se encontraron "Satisfechos" e insatisfecho 0%; Suquillo M. (2017 Ecuador)⁽⁹⁾ encontró el nivel de satisfacción que existe en Clínica Integral y Posgrado de endodoncia indicando un nivel más alto en clínica integral con un 95% y la clínica de posgrado de endodoncia con un 91.30%; Torres G. León R. (Perú 2014)⁽⁵⁾ encontró que el porcentaje de satisfacción global en pacientes atendidos en 2 sedes de la Clínica Docente asistencial de ortodoncia de la Facultad de Estomatología de la Universidad Cayetano Heredia fue de 82% de pacientes "muy satisfechos"; sin embargo, los resultados obtenidos por Tintaya Z. (Perú 2017)⁽¹⁶⁾ fueron un poco más desalentadores porque sólo 32%.(86) estaban "Satisfechos". En conclusión, podemos decir que los resultados de satisfacción del usuario de clínicas docente asistenciales son buenos ya tienen elevados porcentajes de satisfacción.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES

1. Los factores que tienen relación con la calidad percibida por los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega son la edad, grado de instrucción, ocupación y estado civil, encontrándose en ellos asociación estadísticamente significativa entre las variables.
2. Los factores socioeconómicos que tienen la mayoría de los pacientes que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega son Estudiantes, Femeninas, solteros, de 18 a 37 años de edad, con grado de instrucción superior universitaria, ingresos menores a 850 soles y procedentes de Lima centro.
3. El nivel de Calidad Percibida por los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega fue "Buena" (53%).
4. El nivel de Calidad Objetiva percibida por los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega fue "Regular" (52.9%) y el nivel de Calidad Subjetivo fue "Buena" (52.1%).
5. En la percepción de los usuarios respecto a la Calidad Objetiva "Como me lo esperaba" fue el más prevalente en todos los indicadores con porcentajes mayores al 31%. Sin embargo, Puntualidad en la atención (9.2%) y Tiempo de espera (10.1 %),

tuvieron porcentajes ligeramente más altos de respuesta como "Peor de lo que esperaba".

6. En la percepción de los usuarios respecto a la Calidad Subjetiva "Mejor de lo que esperaba" fue el más prevalente en todos los indicadores con porcentajes mayores al 30%, seguido por "Como me lo esperaba" y "Mucho mejor de lo que esperaba", en todos los indicadores.

7. Al evaluar la satisfacción global de los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, se encontró que los usuarios estaban "Satisfechos" con la atención brindada con un 61.3%.

CAPITULO VIII

RECOMENDACIONES

1. Servir como precedente para ampliar los estudios en clínicas docente asistenciales en odontología sobretodo en el estudio de los factores estado civil y ocupación.
2. Realizar estudios en clínicas docente asistenciales con muestras que incluyan menores de edad cuyo instrumento sea aplicado a sus responsables para obtener nuevos datos.
3. Realizar programas de capacitación del personal docente, alumno y administrativo para promover el trabajo en equipo y mejorar la calidad percibida objetiva y subjetiva.
4. Mejorar en cuanto a puntualidad en las citas de los usuarios adultos de la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega
5. Reducir el tiempo de espera de los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega
6. Realizar la aplicación del SERVQHOS modificado de manera periódica para optimizar la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios.

Puno Perú. Universidad Nacional del Altiplano Facultad de Ciencias de la Salud. 2016.

17. INFANTES GÓMEZ F. (2016) Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Perú Med Integrativa*.2(2):133-9.
18. SARCO DAZA, Natalia "Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012" Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Lima Perú. Universidad Privada Norbert Wiener. 2013.
19. GARCÍA Z., CHENGUAYEN G. Y MORMONTOY L. (2010). Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores socio-demográficos asociados. *MPA e-Journal de Med. Fam. & At. Prim*; 4(1);7-13.
20. CARHUAJULCA PINCHE Ceci, CHIRINOS QUISPE Diana, ESCUDERO GOÑE Mielina. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según percepción de los pacientes en los servicios de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao -2013. Tesis para optar Título profesional. Perú. Universidad Nacional del Callao Facultad de Ciencias de la Salud. Perú. 2013
21. DUQUE, E. (2005) Revisión del concepto de la calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia

22. MOLINA A., QUESADA M., ULATE G. Y VARGAS A. (2004). La calidad en la atención médica. *Med. Leg.* 21(1),109-117. Costa Rica
23. JACINTO NÚÑEZ J. (2008) Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Tesis para optar título profesional. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2008
24. OLIVA C. HIDALGO C. (2004) Satisfacción usuaria: un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención primaria en riesgo biopsicosocial, en la atención primaria. *Psyche.* 13(2):173-186.
25. MIRA, J, Y OTROS. (1998) SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria., *Medicina Preventiva.* IV: 12 - 18.
26. NOVAES H, PAGANINI J. (1994) Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington D.C. OPS; 109p. Recuperado de:
<http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s16603s/s16603s.pdf>
27. ROLANDO H. NERI VELA HÉCTOR G. AGUIRRE GAS. Calidad de la atención médica. México. Recuperado de:
http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01D.pdf
28. Reglamento de Establecimientos de Salud. (2006). Decreto Supremo DS013-2006-SA. Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/normas/normas_v/snip/2015/

29. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ (Minsa). (2011). Política Nacional de Calidad en Salud. Documento Técnico RM N.º 727-2009/MINDS. Recuperado el 13 de enero de 2017.De http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf
30. GONZÁLEZ RAMOS, R.M., FERNÁNDEZ M., GONZÁLEZ L., CASTRO BERNAL. VAILLARD JIMÉNEZ., LEZAMA GLORIA (2008) La calidad de la atención en salud. Suplemento oral. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
31. SALAZAR LUNA, Giancarlo. Calidad de Servicio percibido por pacientes atendidos en 2 Clínica dentales privadas dentales privadas de Lima Metropolitana. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista. Lima Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2006
32. MORENO MÉNDEZ Willebaldo, SÁNCHEZ GONZÁLEZ Carmen, OROZCO CUANALO Leticia. ÁLVAREZ HERRERA A. La calidad de la atención en el servicio odontológico. Odontología Actual p52. Recuperado de: <http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/2007-08/vol5/no59/9.pdf>
33. Morales Gonzales C. "Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009". Tesis para optar el título profesional de enfermería. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá Colombia, 2009.
34. LOPEZ GARVÍ J. Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptación al español

del Cuestionario: "Dental satisfaction Questionnaire" Tesis doctoral. Valencia. Universidad de Valencia. 2012.

35. TEJADA CRUZ, Karla. Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue Tacna - 2012. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Perú Tacna. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Facultad de Ciencias de la Salud. (2012)
36. VELÁSQUEZ J.C. Factores sociodemográficos, clínicos y de rendimiento con los resultados de un programa de rehabilitación psicosocial en pacientes esquizofrénicos. Tesis Doctoral. Chile. Universidad de Salamanca Facultad de psicología. 2012.
37. HALL JA, DORNAN MC. (1988) Meta analysis of satisfaction with medical care: Description of research domain and analysis of overall satisfaction levels. Soc Sci Med; 27; 637-44.
38. HALL JA, DORNAN MC. (1990) Patient socio-demographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: A meta-analysis. Soc Sci Med.30;811-8.
39. ZIAEI H, KATIBEH M, ESKANDARI A, MIRZADEH M, RABBANIKHAH Z, JAVADI MA. (2011) Determinants of patient satisfaction with ophthalmic services. BMC Res Notes 4:7.
40. PIETTE J. Satisfaction with care among patients with diabetes in two public health care systems.(1999) Med Care.37;538-46.

41. DIERSSEN-SOTOS T., RODRÍGUEZ-CUNDÍN P., ROBLES-GARCÍA M., BRUGOS-LLAMAZARES V., GÓMEZ-ACEBO I., LLORCA J.. (2009) Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. *Anales Sis San Navarra*. Vol.32, (3); 317-325. Recuperado de:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-6272009000500002&lng=es.
42. KOVAI V, RAO GN, HOLDEN B, SANNAPANENI K, BHATTACHARYA SK, KHANNA R. (2010). Comparison of patient satisfaction with services of vision centers in rural areas of Andhra Pradesh. *Indian J Ophthalmol* 58.407-13
43. Trabajo y Promoción del empleo. *El Peruano* 2016 marzo. Sección Normas legales. Recuperado de:

<https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-externa/14133-05-rdn-006-2012-pip-transporte-estudios-en-paquete-mod-anexo-snip-09-10-y-16-2-2-final-832/file>

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“FACTORES SOCIOECONOMICOS Y CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR LOS USUARIOS ADULTOS QUE ACUDEN A LA CLINICA POSGRADO DE ORTODONCIA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, 2017”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>P. GENERAL</p> <p>¿Cuáles son los factores socioeconómicos que se relacionan con la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?</p>	<p>O. GENERAL</p> <p>Relacionar los factores socioeconómicos y la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017</p>	<p>H. GENERAL</p> <p>Los factores socioeconómicos se relacionan con la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017.</p>	<p>VARIABLE 1: Factores socioeconómicos</p> <p>Dimensión 1: Estado civil Indicadores: a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Conviviente e) Separado</p> <p>Dimensión 2: Ocupación Indicadores: a) Obrero b) Empleado c) Ama de casa d) Estudiante e) Otros</p> <p>Dimensión 3: Zona de procedencia Indicadores: -Distrito de procedencia</p> <p>Dimensión 4: Grado de instrucción Indicadores: a) Analfabeto b) Primaria c) Secundaria d) Superior técnica</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Es una investigación de tipo Descriptivo - Correlacional.</p> <p>DISEÑO ESPECÍFICO</p> <p>El diseño es no experimental, de corte transversal.</p> <p>TÉCNICAS Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS El cuestionario</p>	<p>POBLACIÓN: Estuvo representado por 172 pacientes adultos atendidos en la clínica de posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega durante el año 2017.</p> <p>MUESTRA: 119 pacientes adultos de la clínica de posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega durante el año 2017</p>
<p>P. ESPECIFICOS</p> <p>a.- ¿Cómo son los factores socioeconómicos por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017?</p> <p>c. ¿Cuál es la percepción de la calidad objetiva y subjetiva por los</p>	<p>O. ESPECIFICOS</p> <p>a.- Identificar los factores socioeconómicos de los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017</p> <p>b. Determinar la calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2017</p> <p>c. Determinar la percepción de la calidad objetiva y subjetiva por los usuarios adultos que acuden a la clínica Posgrado de ortodoncia de la</p>				

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO: “Factores socioeconómicos y calidad de atención en usuarios adultos que acuden a la clínica Pos grado de ortodoncia de la universidad Inca Garcilaso de la Vega, año 2017”

Yo.....acepto participar voluntariamente en el presente estudio, señalo conocer el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y de forma oral a las preguntas planteadas.

Firma

ANEXO 03

INSTRUMENTO DE FACTORES SOCIOECONOMICOS

El presente instrumento es parte de un trabajo de investigación realizado en la clínica Pos grado de ortodoncia de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo título es **"FACTORES SOCIOECONOMICOS Y CALIDAD DE ATENCION PERCIBIDA POR LOS USUARIOS ADULTOS QUE ACUDEN A LA CLINICA POSGRADO DE ORTODONCIA DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA, 2017"**. Los resultados de esta información serán de carácter confidencial y reservado y solo serán manejados por el investigador para poder mejorar los servicios de la clínica del posgrado de Ortodoncia.

Agradeceremos responda con sinceridad las siguientes preguntas basadas en su atención del presente año.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Iniciales o seudónimo del nombre de la persona:

Edad:

- a) 18 – 27 años ()
- b) 28 – 37 años ()
- c) 38 – 47 años ()
- d) 48 a más años ()

Género:

a) Masculino ()

b) Femenino ()

A) FACTORES SOCIALES:

1. ¿Cuál es su ocupación?

a) Obrero ()

b) Empleado ()

c) Ama de casa ()

d) Estudiante ()

e) Otros:

2. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero(a) ()

b) Casado(a) ()

c) Viudo(a) ()

d) Conviviente ()

e) Separado(a) ()

3. ¿Distrito de Procedencia?

.....

4. ¿Grado de instrucción?

- a) Analfabeto(a)
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnica
- e) Superior universitaria

B) FACTORES ECONÓMICOS:

4. ¿Cuál es su ingreso económico mensual?

- a) Menor a 850 nuevos soles ()
- b) De 850 a 1000 nuevos soles ()
- c) Mayor a 1000 nuevos soles ()

ANEXO 04

INSTRUMENTO DE PERCEPCION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA - SERVQHOS modificado

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

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

Marque con una X la casilla que mejor refleja su opinión

Indique su nivel de satisfacción global con respecto a la atención recibida en la Clínica Odontológica

Muy satisfecho Satisfecho Ni satisfecho/ni
insatisfecho

Insatisfecho Muy insatisfecho

Recomendaría esta clínica a otras personas

Sin dudarlo Tengo dudas Nunca

Conoce el nombre del operador (doctor) que lo atiende habitualmente

Si No

Con respecto a los honorarios que le fueron cobrados, considera usted que estos fueron

Altos Razonables Bajos

ANEXO N°05

Matriz de evaluación del Instrumento SERVQHOS modificado (Rodríguez V.)

La valoración de la encuesta SERVQHOS modificada está determinada por la escala de Lickert, que en este caso es del 1 al 5, donde se toma como valor:

Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
1	2	3	4	5

Ya que el cuestionario consta de 19 preguntas (calidad percibida), se dividió en:

- Calidad objetiva 9 preguntas (ítems 1,2,3,5,6,7,8,10,19)
- Calidad subjetiva 10 preguntas (ítems 4,9,11,12,13,14,15,16,17,18)

Entonces para:

CALIDAD OBJETIVA, fue el valor mínimo 9 (9 preguntas x1) y valor máximo 45 (9 preguntas x5), quedando así:

Mala	→	9-20 pts.
Regular	→	21-32pts.
Buena	→	33-45 pts.

CALIDAD SUBJETIVA, Como son 10 preguntas, el valor mínimo fue 10 y el máximo fue 50, quedando así:

Mala	→	10-23 pts.
Regular	→	24-37pts.
Buena	→	38-50 pts.

Y para el total o **CALIDAD PERCIBIDA**, ya que engloba a todos los ítems que son 19, fue como sigue:

Mala	→	19-44 pts.
Regular	→	45-70 pts.
Buena	→	71-95 pts.

ANEXO N° 6

Tabla de Relación de los factores socioeconómicos y la calidad de atención objetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la UIGV - 2017 (n=119)

Edad	Calidad objetiva						Total		Valor p
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%			
18 a 27 años	0	0	36	30.3	15	12.6	51	42.9	Rho=0,317 p = 0,004*
28 a 37 años	1	0.8	17	14.3	18	15.1	36	30.3	
38 a más	0	0	10	8.4	22	18.5	32	26.9	
Estado civil									
Soltero (a)	1	0.8	52	43.7	28	23.5	81	68.1	p = 0,007**
Casado (a) y conviviente	0	0	8	6.7	20	16.8	28	23.5	
Separado y viudo	0	0	3	2.5	7	5.9	10	8.4	
Grado de instrucción									
Primaria y secundaria	0	0	8	6.7	28	23.5	36	30.3	Rho=-0,451 p = 0,000*
Superior técnica	0	0	18	15.1	15	12.6	33	27.7	
Superior universitaria	1	0.8	37	31.1	12	10.1	50	42	
Ocupación									
Empleado	0	0	23	19.3	16	13.4	39	32.8	p = 0,003**
Ama de casa	0	0	2	1.7	11	9.2	13	10.9	
Estudiante	1	0.8	29	24.4	11	9.2	41	34.5	
Otros	0	0	9	7.6	17	14.3	26	21.8	
Distrito de procedencia									
Lima Norte	0	0	12	10.1	6	5	18	15.1	p = 0,321
Lima Centro	0	0	21	17.6	15	12.6	36	30.3	
Lima Sur	0	0	9	7.6	7	5.9	16	13.4	
Lima Este	1	0.8	15	12.6	13	10.9	29	24.4	
Callao	0	0	6	5	14	11.8	20	16.8	
Género									
Masculino	0	0	17	14.3	22	18.5	39	32.8	p = 0,253
Femenino	1	0.8	46	38.7	33	27.7	80	67.2	
Ingreso económico									
Menor a 850 N.S	0	0	24	20.2	26	21.8	50	42	p = 0,317
De 850 a 1000 N.	0	0	19	16	13	10.9	32	26.9	
Mayor a 1000 N.	1	0.8	20	16.8	16	13.4	37	31.1	
Total	9	100			25	100	34	100%	

* Correlación de Spearman - p<0,05
** Chi Cuadrado - p<0,05

Fuente: “Cuestionario factores socioeconómicos y calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017”.

Según los rangos de edad de los usuarios, en el grupo de 18 a 27 años se encuentra el porcentaje más alto de calidad objetiva como “Regular”, siendo el 30.3%(36).

Según el grado de instrucción de los usuarios, en el grado superior universitario se encuentra el porcentaje más alto de calidad objetiva como “Regular” siendo el 31.1% (37)

Según el estado civil de los usuarios, en el grupo de los solteros (as) se encuentra el porcentaje más alto de calidad objetiva como” Regular”, siendo el 43.7% (52)

Según la ocupación de los usuarios, en el grupo de los estudiantes se encuentra el porcentaje más alto de calidad objetiva como “Regular” siendo el 24.4% (29)

ANEXO N° 07

Tabla de Relación de los factores socioeconómicos y la calidad de atención subjetiva de los usuarios adultos que acuden a la Clínica Postgrado de ortodoncia de la UIGV - 2017 (n=119)

Edad	Calidad subjetiva						Total		Valor p
	Malo		Regular		Bueno		n	%	
	n	%	n	%	n	%	n	%	
18 a 27 años	1	0.8	30	25.2	20	16.8	51	42.9	Rho=0,268 p = 0,003*
28 a 37 años	0	0	17	14.3	19	16	36	30.3	
38 a más	0	0	9	7.6	23	19.3	32	26.9	
Estado civil									
Soltero (a)	1	0.8	46	38.7	34	28.6	81	68.1	p = 0,029**
Casado (a) y conviviente	0	0	8	6.7	20	16.8	28	23.5	
Separado y viudo	0	0	2	1.7	8	6.7	10	8.4	
Grado de instrucción									
Primaria y secundaria	0	0	8	6.7	28	23.5	36	30.3	Rho=-0,410 p = 0,000*
Superior técnica	0	0	14	11.8	19	16	33	27.7	
Superior universitaria	1	0.8	34	28.6	15	12.6	50	42	
Ocupación									
Empleado	0	0	21	17.6	18	15.1	39	32.8	p = 0,013**
Ama de casa	0	0	1	0.8	12	10.1	13	10.9	
Estudiante	1	0.8	25	21	15	12.6	41	34.5	
Otros	0	0	9	7.6	17	14.3	26	21.8	
Distrito de procedencia									
Lima Norte	0	0	9	7.6	9	7.6	18	15.1	p = 0,502
Lima Centro	0	0	20	16.8	16	13.4	36	30.3	
Lima Sur	0	0	9	7.6	7	5.9	16	13.4	
Lima Este	1	0.8	12	10.1	16	13.4	29	24.4	
Callao	0	0	6	5	14	11.8	20	16.8	
Género									
Masculino	0	0	19	16	20	16.8	39	32.8	p = 0,768
Femenino	1	0.8	37	31.1	42	35.3	80	67.2	
Ingreso económico									
Menor a 850 N.S	0	0	18	15.1	32	26.9	50	42	p = 0,102
De 850 a 1000 N	1	0.8	19	16	12	10.1	32	26.9	
Mayor a 1000 N	0	0	19	16	18	15.1	37	31.1	
Total	9	100			25	100	34	100%	

* Correlación de Spearman - $p < 0,05$

** Chi Cuadrado - $p < 0,05$

Fuente: "Cuestionario factores socioeconómicos y calidad de atención percibida por los usuarios adultos que acuden a la clínica posgrado de ortodoncia de la Universidad inca Garcilaso de la Vega, 2017"

Según los rangos de edad de los usuarios, en el grupo de 18 a 27 años se encuentra el porcentaje más alto de calidad subjetiva como "Regular", siendo el 25.2%(30).

Según el grado de instrucción de los usuarios, en el grado superior universitario se encuentra el porcentaje más alto de calidad subjetiva como "Regular" siendo el 28.6% (34)

Según el estado civil de los usuarios, en el grupo de los solteros (as) se encuentra el porcentaje más alto de calidad subjetiva como "Regular", siendo el 38.7% (46)

Según la ocupación de los usuarios, en el grupo de los estudiantes se encuentra el porcentaje más alto de calidad subjetiva como "Regular" siendo el 21% (25)